

Aménagement – Maintenance – Sécurité

Le montage et le suivi financier d'une opération de construction immobilière de logements sociaux

AMG 01

3 jours

Existe en INTER

Public

Chargé d'opérations.

Contexte

Ce stage est conçu pour permettre aux opérationnels, maîtres d'ouvrages ou mandataires, de maîtriser les dernières évolutions réglementaires en matière de financement du logement social et de comprendre les principes et démarches du montage de ce type d'opérations.

Objectifs

- Maîtriser le vocabulaire propre aux partenaires des opérations immobilières sociales.
- Savoir choisir le financement adapté au programme.
- Savoir négocier les financements avec les partenaires extérieurs.
- Savoir optimiser le bilan d'une opération.

Méthode pédagogique

- Exposé théorique illustré d'exemples pratiques.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.

PROGRAMME

Montage

- Les différentes étapes de gestion d'une opération immobilière en logement social : de l'amont (la faisabilité) à l'aval (la réception et mise en service de l'opération)
- Le statut de l'hébergement issu du programme : le logement locatif social et la résidence sociale
- Le prix de revient de l'opération
- Les postes de dépenses
- Le régime fiscal : les impôts et taxes relatifs à la construction (TVA, TFPB, taxes d'urbanisme...)

Les indicateurs de gestion et d'entretien

Financement et dispositions réglementaires

- La loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions, dite Loi Molle et des circulaires annuelles de programmation du financement du logement social
- La mise en place du financement adapté (PLUS, PLAI, PLS) : les textes réglementaires
- Les partenaires financeurs : la négociation et les dossiers à constituer
- Le calcul de l'assiette de subvention : coefficient de structure, surface utile, coefficient de majoration
- La surface utile
- Le calcul de la surcharge foncière
- Les prêts aidés (banques, collecteurs 1 %) et garanties des prêts

Les loyers et redevances

- Le calcul des loyers ou redevances (circulaire et calcul)
- La mise en place du conventionnement APL et des conventions de réservation

Le bilan d'exploitation

- L'optimisation du bilan financier et la détermination des fonds propres
- Le plan de trésorerie d'une opération immobilière
- L'évolution des dépenses et des recettes par rapport au budget prévisionnel

Cas pratique

- Mise en place du plan de financement d'une opération immobilière
 - Prix de revient.
 - Financement.
 - Loyers.
- Analyse du bilan d'exploitation

Évaluation, conclusion du stage

Le montage d'une opération de construction neuve financée en PLUS

AMG 02 3 jours

Existe en INTER

Public

Responsable d'opérations.

Contexte

L'établissement d'un bilan financier prévisionnel est une étape cruciale du montage d'une opération de construction de logements sociaux neufs. Ce stage permet de mieux maîtriser les mécanismes de subventionnements inhérents à ce type d'opération et d'établir des bilans prévisionnels optimums.

Objectifs

- Être capable d'établir un bilan financier prévisionnel dans le cadre d'une opération de construction de logements neufs.

Méthode pédagogique

- Etude du montage complet d'un cas concret.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.

PROGRAMME

Introduction

- Du PLA au PLUS
- Du TS au PLAI
- L'évolution du financement du logement social
 - TVA.
 - Équilibre d'exploitation.
 - Fonds propres.
 - Suppression des surfaces minimales.
 - Délégations de compétences.
 - Délégations des réservations (préfet).

Calcul de l'assiette de subvention

- Commentaire détaillé de l'ensemble des éléments
 - Le coefficient de structure.
 - La surface utile.
 - Les coefficients de majoration.

Montage d'une opération – Déroulement d'un exemple

- Mise en place du bilan financier prévisionnel
- Calcul de l'assiette de la subvention
- Modalités de financement
- Calcul de la TVA
- Calcul de la subvention d'État
- Calcul de la subvention pour dépassement de la charge foncière
- Calcul du 1 %
- Calcul du PLUS et PLAI (40 et 50 ans)
- Détermination des fonds propres

Mise en place du bilan d'exploitation

- Calcul des loyers
- Calcul des remboursements d'emprunts (PLUS-PLAI-1 %)
- Frais de gestion et d'entretien
- PGE
- TFPB
- Reconstitution des fonds propres

Évaluation, conclusion du stage

Surveillance des immeubles : alerte et rapport de visite

SUR 01

**3 jours
(2 + 1)**

**Existe en
INTER (2 jours)**

Public

Tout gestionnaire d'immeuble souhaitant approfondir ou préciser ses connaissances.

Objectifs

- Connaître les obligations réglementaires du bailleur et les responsabilités qui en découlent.
- Acquérir les bases élémentaires de conception et de construction d'un immeuble.
- Maîtriser le vocabulaire technique des espaces et des équipements.
- Savoir réaliser des diagnostics élémentaires.
- Savoir se situer et prendre des décisions par rapport à l'entretien préventif et curatif.
- Connaître et assurer le suivi des interventions sous contrat d'entretien.
- Avoir des méthodes pour effectuer des relevés de désordres.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Surveillance des immeubles ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Méthodes et planning ».
- Aide-mémoire « Vocabulaire technique ».

Stages complémentaires

- SUR 10
- SEC 01

PROGRAMME

Introduction à la maintenance des immeubles

- Les enjeux sociaux et économiques
 - Les obligations du bailleur.
 - L'entretien préventif et curatif.
- Les différentes étapes de conception et de construction d'un immeuble.
- Les différents intervenants dans la conception et la construction d'un immeuble.
- Les travaux de maintenance : entretien courant, gros entretien, grosses réparations.
- Rôle du personnel de proximité
 - Relations avec les entreprises.
 - Relations avec les services techniques.
 - Relations avec les locataires.
- Mission du personnel de proximité
 - Surveillance et alerte.
 - Mesures de protection.
 - Diagnostic des désordres.
 - Préparation de la commande.
 - Contrôle et suivi des travaux.
 - Réception des travaux.

Exercices de groupe

- Simulation de maintenance : analyse des différentes causes de désordres
 - L'usure normale et l'usure anormale.
 - La mauvaise utilisation.
 - La dégradation volontaire (vandalisme).
 - La dégradation involontaire (accident).
 - Le défaut d'entretien.
 - Le défaut de conception.
 - La malfaçon.
 - Les phénomènes physico-chimiques (infiltration d'eau, chocs thermiques, attaques chimiques...).
- Appréciation des modes et des priorités d'intervention

Études techniques

- Pour chacun des modules
 - Présentation du vocabulaire technique des espaces et des équipements (exercices et corrigés en groupe de travail).
 - Compréhension du fonctionnement des équipements et des différents éléments de l'immeuble.
 - Modalités d'entretien préventif.
 - Analyse des désordres courants.

Module technique 1

- Parties communes
 - Circulations.
 - Sous-sols.
 - Locaux techniques.
- Ouvertures
 - Portes.
 - Fenêtres.
- Sols, murs

Relevés sur site – Parties communes

- Relevé des désordres sur site
- Analyse des relevés (sur site, en salle)

Module technique 2

- Canalisations
 - Conduits de fumée.
 - Évacuation des eaux.
 - Ventilation mécanique contrôlée.
 - Vide-ordures.

Module technique 3

- Ascenseur
- Chaufferie
- Présentation et analyse des principaux contrats d'entretien

Module technique 4

- Parties extérieures
 - Toitures.
 - Façades et pignons.
 - Raccordement à l'égout.
- Espaces extérieurs
 - Espaces verts.
 - Éclairages.
 - Jeux d'enfants.
 - Accès aux bâtiments.

Relevés sur site – Parties extérieures

- Présentation et explication des « Fiches Surveillance »
- Relevé des désordres sur site
- Analyse des relevés (sur site, en salle)

Évaluation, conclusion du stage

Pathologie des immeubles : diagnostic et suivi des travaux

SUR 10

2 jours

**Existe en
INTER**

Public

Tout gestionnaire d'immeuble souhaitant compléter ses connaissances.

Objectifs

- Connaître les pathologies les plus courantes des immeubles.
- Connaître les pannes les plus courantes des équipements.
- Savoir réaliser des diagnostics pertinents sur les désordres de différentes origines : humidité, ventilation, électricité, serrurerie, état des murs et des sols, dégâts des eaux, hygiène, sécurité...
- Savoir réaliser un descriptif des travaux de réparation.
- Apprendre à repérer et à utiliser les libellés et les coûts des bordereaux de prix.
- Savoir préparer une commande de travaux.
- Acquérir une méthode de contrôle et de suivi des travaux.
- Savoir maîtriser la réception des travaux.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Surveillance des immeubles et pathologies ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Les risques, les garanties, les assurances ».
- Aide-mémoire « Les matériaux ».
- Aide-mémoire « Les désordres des sols et des murs ».
- Aide-mémoire « Les fermetures, la serrurerie ».

Stages complémentaires

- SUR 01
- SEC 01

PROGRAMME

Les assurances

- Les obligations d'assurance du maître d'ouvrage
 - La garantie de parfait achèvement.
 - La garantie de bon fonctionnement.
 - La garantie décennale.
 - La garantie dommage-ouvrage.
- Les obligations d'assurance des entreprises de travaux
- Exercices d'analyse de différents contrats d'assurance

L'étude de quelques désordres

- Phénomènes d'humidité
 - Condensation.
 - Infiltrations d'eau de pluie.
 - Fuites d'eau.
 - Gel.
 - Remontées capillaires.
 - Humidité d'origine accidentelle.
- Chocs thermiques
 - Dilatation.
 - Ponts thermiques.
 - Liaison entre différents matériaux.
- Attaques chimiques
 - Graffitis.
 - Produits acides.
 - Produits gras.
 - Taches difficiles : le sang, l'encre, l'urine...

Pathologie du second œuvre

- Plâtrerie, ciment
 - Les règles de l'art.
 - Pathologies et remèdes.
- Électricité
 - Connaissance des installations électriques.
 - Diagnostic des pannes courantes.
 - Entretien, pathologies.
- Chauffage et ventilation
 - Connaissance des équipements.
 - Diagnostic thermique d'un bâtiment.
 - Pathologies.
- Plomberie
- Recherche des fuites
 - Pathologies et remèdes.
- Menuiserie
 - Fonctionnement et réglementation.
 - Pathologies et remèdes.
- Revêtement de sols et murs
 - Réglementation.
 - Connaissance et mise en œuvre des matériaux.
 - Pathologies, causes, remèdes.

Application pratique sur site : parties communes et logement

- Relevé de désordres
- Diagnostic
- Préparation de la commande

La commande de travaux

- Préparation de la commande
- Descriptif des travaux
 - Analyse des rubriques du bordereau de prix par corps d'état.
 - Choix des matériaux et des équipements à partir de catalogues produits.
 - Critères de décision de remplacement ou de réparation.
 - Analyse des aspects contractuels et des spécifications des marchés.
 - Exercices de rédaction de commande.
- Chiffrage des travaux
 - Quantification des prestations et des produits.
 - Exercices de calcul de mètres, de surface, de volume.
 - Critères d'analyse de coûts : étude de devis d'entreprises.
 - Exercices de chiffrage.

Le suivi, le contrôle et la réception des travaux

- Suivi et coordination des entreprises
 - Planning des interventions en fonction des corps d'état.
 - Délais de réalisation des travaux courants.
 - Méthodes de suivi et relance.
- Contrôle des travaux
 - Points essentiels de contrôle.
 - Méthodes de contrôle : procédures et outils.
 - « Ficelles » du métier.
 - Contrôle budgétaire.
- Réception des travaux
 - Le respect des règles de l'art.
 - La conformité légale par rapport à la commande, au marché, aux règles de l'art.
 - L'état des lieux de réception : constat des anomalies, des malfaçons, des oublis de travaux, des manques de finition, de l'aspect esthétique de la réparation, de la propreté des lieux.
 - Les réserves : définitions, conséquences, pénalités.
 - La réception finale.

Évaluation, conclusion du stage

L'humidité dans les bâtiments : diagnostic et traitements

SUR 12 2 jours

Public

Acteur de la construction.
Propriétaire, gestionnaire, administrateur de biens immobiliers, agent immobilier.
Responsable de services techniques.

Objectifs

- Sensibiliser aux pathologies les plus courantes liées à l'humidité.
- Identifier l'origine de l'humidité.
- Appréhender les différents remèdes applicables et choisir le remède adapté.
- Élaborer des règles de prévention.

Méthode pédagogique

- Support multimédia : « Surveillance des immeubles et pathologies ».
- Visite sur site.

Documentation remise

- Aide-mémoire « L'humidité dans les bâtiments ».

PROGRAMME

Les différentes formes d'humidité

- La condensation
- Les remontées capillaires
- Les infiltrations d'eau de pluie et les infiltrations souterraines
- L'humidité d'origine accidentelle
- L'eau de construction

Les mesures préventives

- Principes de prévention
- Prévention des condensations
- Prévention des fuites

Le diagnostic de l'humidité

- Constat visuel et démarche d'enquêtes
- Les préconisations de traitement
- Les méthodes de mesure

Les effets de l'humidité

- Sur le bâtiment : corrosion, dégradation des revêtements, moisissures, champignons et pourriture, efflorescences, éclatement des matériaux...
- Sur la santé des occupants : pathologies respiratoires, allergies, saturnisme...

Les traitements de l'humidité

- Les règles de construction
- L'entretien des bâtiments
- Les traitements curatifs : lutte contre les remontées capillaires, traitement de l'humidité d'origine hygrothermique...

Évaluation, conclusion du stage

Les travaux de maintenance : commande, suivi et réception

SUR 13

2 jours

Public

Personnel de proximité,
technicien.

Objectifs

- Préconiser et commander les travaux liés aux désordres dans les immeubles et les logements.
- Acquérir une méthodologie de suivi et de réception des travaux.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Surveillance des immeubles ».
- Modèles de grilles de contrôle : indicateurs, planning, etc.
- Documents pédagogiques : points de contrôle, méthodes.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Les risques, les garanties, les assurances ».
- Aide-mémoire « Les matériaux ».
- Aide-mémoire « Les désordres des sols et des murs ».
- Aide-mémoire « Les fermetures, la serrurerie ».

PROGRAMME

Présentation générale

Aspects réglementaires

- Le cadre juridique des marchés à commande et des contrats d'entretien
 - Descriptif des prestations par corps d'état ou par équipement.
 - Modalités et conditions d'exécution des prestations.
 - Périodicité, fréquence, délais d'intervention.
 - Procédures de contrôle ou de vérification.
 - Retenue de garantie, réserves, pénalités de retard.
 - Responsabilités et précautions à prendre lors des interventions en cours de travaux.
- Les obligations d'assurances des entreprises de travaux

Commande de travaux

- Le descriptif des travaux
 - Exercices de rédaction de commande.
- Le chiffrage des travaux
 - Quantification des prestations et des produits.
 - Exercices de calcul de mètres, de surface, de volume.
 - Exercices de chiffrage.
- La qualité esthétique
 - Apprendre à observer l'environnement de la réparation.
 - Choisir des matériaux bien adaptés : surface, couleur, cohérence...
 - Exiger dans la commande le respect de certains critères.
- Application pratique
 - Relevés de réparations avec non respect de la qualité esthétique.
 - Préconisations d'amélioration.

Suivi, contrôle et réception des travaux

- Les prestations des entreprises
 - Mode d'organisation des équipes.
 - Mode d'organisation d'un chantier.
 - Les caractéristiques des principaux corps d'état : méthode de travail, matériel, matériaux, sécurité du travail.
- Le suivi et la coordination des entreprises
 - Planning des interventions en fonction des corps d'état.
 - Délais de réalisation des travaux courants.
 - Méthodes de suivi et relance.
- Le contrôle des travaux
 - Les points essentiels de contrôle correspondant aux travaux courants.
 - Les méthodes de contrôle : procédures et outils.
 - Les « ficelles » du métier.
 - Le contrôle budgétaire.

- La réception des travaux
 - Le respect des règles de l'art.
 - La conformité légale par rapport à la commande, au marché.
 - L'état des lieux de réception : constat des anomalies, des malfaçons, des oublis de travaux, des manques de finition, de l'aspect esthétique de la réparation, de la propreté des lieux.
 - Les réserves : définitions, conséquences, pénalités.
 - La réception finale.

Évaluation, conclusion du stage

SUR 15 2 jours

Public

Encadrement et personnel des équipes de proximité.

Objectifs

- Améliorer le suivi des prestations liées aux contrats d'entretien.
- Améliorer la qualité du service rendu et la réactivité.
- Connaître les principales obligations contractuelles.
- Améliorer la maintenance.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Contrats d'entretien ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Contrat d'entretien ».

PROGRAMME

Bases contractuelles et réglementaires

- Notions générales sur les contrats d'entretien
- Réglementation des marchés publics
- Contrat d'entretien type
 - Objet.
 - Définition et limites des prestations.
 - Périodicité, fréquences et délais d'intervention.
 - Prestations prévues et exclues.
 - Prix.
 - Durée du contrat.
 - Obligations réciproques.
 - Garanties.
 - Modalités de résiliation.
- Contrats à obligations de résultats
- Contrats à obligation de moyens
- Modalités de publicité et de mise en concurrence
- Documents contractuels
 - Cahier des clauses administratives et particulières – CCAP.
 - Conditions générales et leurs annexes techniques éventuelles – CCTP.
 - Conditions particulières – CP spécifiques à chaque contrat et à chaque site.
- Étude de contrats types en groupe de travail

Suivi et contrôle des prestations

- Équipements concernés
 - Ascenseurs.
 - Chauffage et eau chaude collectifs.
 - Chauffage individuel.
 - VMC et extracteurs.
 - Portes de parking.
 - Espaces verts.
 - Espaces extérieurs et jeux d'enfants.
 - Télésurveillance.
 - Robinetterie.
 - Interphonie.
 - Pompe de relevage.
 - Sécurité incendie.
 - ...
- Caractéristiques des équipements
 - Localisation et fonctionnement.
 - Pannes, désordres, risques.
 - Surveillance : test et essai de fonctionnement.
- Procédures de contrôle et de vérification
 - Points essentiels de contrôle par type d'équipement.
 - Respect des délais d'intervention : entretien et dépannage.
 - Modalités d'alerte en cas de panne ou désordre.

- Surveillance préventive.
- Respect par le prestataire des procédures et obligations.

Réception des travaux

- Responsabilités et précautions à prendre lors des interventions en cours de travaux
- Contrôle de la conformité des prestations : méthode d'organisation avec les fiches-résumés des contrats
- Qui réceptionne quoi ?
- Retenues de garantie, réserves et pénalités de retard

Relations avec le prestataire

- Savoir signifier par écrit les manquements au contrat
- Intervenir rapidement sur les dérives constatées en cours de contrat
- Organiser des réunions d'information régulières avec le prestataire
- Le rôle du personnel de proximité

Visite sur site

- Organisation d'une visite de surveillance de quelques équipements
- Compte rendu de visite

Évaluation, conclusion du stage

Sécurité technique : analyse des risques et prévention

SEC 01

2 jours

Existe en
INTER

Public

Tout gestionnaire d'immeuble ayant en charge la surveillance de sécurité technique.

Objectifs

- Apprendre à identifier tous les éléments concernant l'immeuble et les équipements en matière de sécurité et apprécier leurs dysfonctionnements.
- Savoir identifier les risques : incendie, gaz, électricité, eau, chute d'éléments du bâti.
- Apprendre à mettre en œuvre des mesures de prévention et de protection.
- Savoir intervenir efficacement.
- Savoir faire appel aux intervenants en matière de sécurité (police, pompiers, prestataires de services, etc.).
- Connaître les responsabilités civiles et pénales.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Sécurité technique des immeubles ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Vocabulaire technique ».
- Aide-mémoire « Sécurité technique : les bases ».
- Guide sécurité
 - Inventaire de l'ensemble des points à vérifier lors d'une visite de sécurité.
 - Commentaires et observations.

Stages complémentaires

- SUR 01
- SUR 10

PROGRAMME

Présentation

- Enjeux de la sécurité technique
- Intervenants
- Responsabilités
- Inventaire des lieux et des équipements sensibles en matière de sécurité
- Conditions de sécurité technique : prévention, protection, intervention

La sécurité incendie

- Les bases
 - Classement des bâtiments d'habitation.
 - La combustion.
 - La propagation du feu.
 - Classement et résistance au feu des matériaux.
 - Classification officielle des feux.
- La réglementation incendie
- Les moyens de secours : détection, extinction, prévention
- Analyse des causes des incendies
- Analyse des responsabilités
- Prévention et urgence
 - Mesures préventives.
 - Mesures conservatoires.
 - Procédure d'intervention.

La sécurité gaz

- Les bases
 - Caractéristiques des gaz.
 - Les différents risques.
- La réglementation
- Les installations
 - Équipements de chaufferie.
 - Équipements de stockage.
 - Équipements de distribution.
- Analyse des causes des accidents
- Analyse des responsabilités
- Prévention et urgence
 - Mesures préventives.
 - Mesures conservatoires.
 - Procédure d'intervention.

La sécurité électrique

- Les bases
 - Effet du courant sur le corps humain.
 - Les conducteurs et les isolants.
 - La prise de terre.
 - Les précautions à prendre lors d'une intervention d'ordre électrique.
 - Les normes de sécurité.
- La réglementation
- Les installations électriques : parties communes et logement, l'éclairage de sécurité

- Analyse des causes des accidents
- Analyse des responsabilités
- Prévention et urgence
 - Mesures préventives.
 - Mesures conservatoires.
 - Procédure d'intervention.

La sécurité des équipements spécifiques : chauffage, VMC, ascenseur

- Présentation des installations et des moyens de sécurité
- Analyse des causes des accidents
- Analyse des responsabilités
- Prévention et urgence
 - Mesures préventives.
 - Mesures conservatoires.
 - Procédure d'intervention en liaison avec les prestataires de service (contrat d'entretien).

La sécurité des espaces extérieurs : jeux d'enfants et mobilier de plein air, accès aux bâtiments

- La réglementation
- Analyse des causes des accidents
- Analyse des responsabilités
- Prévention et urgence
 - Mesures préventives.
 - Mesures conservatoires.
 - Procédure d'intervention.

La sécurité des autres risques liés au bâti

- Analyse des causes des accidents pour les éléments suivants
 - Garde-corps.
 - Escaliers, rampes.
 - Dégagements, issues, portes automatiques.
 - Échelles.
 - Condamnations.
 - Façades, terrasses (chute d'éléments).
- Analyse des responsabilités
- Prévention et urgence
 - Mesures préventives.
 - Mesures conservatoires.
 - Procédure d'intervention.

Application pratique sur site

- Visite des éléments sensibles concernant la sécurité de l'immeuble et ses équipements
- Essais et vérifications des équipements de secours
- Analyse des dysfonctionnements

Évaluation, conclusion du stage

Sécurité des ascenseurs : contrôle, entretien, réglementation

SEC 06

1 jour

Public

Propriétaire. Gestionnaire.
Administrateur de biens immobiliers. Agent immobilier.
Responsable de services techniques.
Technicien des services entretien et maintenance.

Objectifs

- Connaître les obligations pesant sur les propriétaires d'ascenseurs.
- Satisfaire aux obligations en matière de sécurité des ascenseurs.
- Passer des contrats d'entretien et de contrôle technique.

Méthode pédagogique

- Étude de textes : contrat d'entretien et réglementation.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Sécurité des ascenseurs ».

PROGRAMME

Repères juridiques

- Loi urbanisme et habitat du 2 juillet 2003
- Décret du 9 septembre 2004
- Arrêtés ministériels

La mise en sécurité des ascenseurs

- Ascenseurs concernés
- Objectifs de sécurité
- Mesures de sécurité à respecter
- Travaux de mise en sécurité à réaliser dans le parc existant

Entretien et contrôle technique

- Entretien
 - Modalités, objet et contenu du contrat d'entretien.
 - Fréquence des visites d'entretien.
 - Objet et contenu du carnet d'entretien.
 - Mise à disposition du carnet d'entretien...
- Contrôle technique
 - Le contrôleur, objet du contrôle.
 - Délais, fréquence du contrôle.
 - Information, rapport d'inspection...

Droit d'information des occupants de l'immeuble

- Les occupants visés
- Les documents à communiquer
- Les moyens d'action des occupants

Sanctions pénales

- Les personnes passibles de sanctions
- Les infractions sanctionnées

Évaluation, conclusion du stage

Gérer le risque santé des immeubles : amiante, plomb, radon, termites, légionellose...

SEC 20

2 jours

Public

Responsable des services techniques. Technicien. Inspecteur d'immeubles.

Objectifs

- Connaître et interpréter les textes réglementaires.
- Répondre aux exigences du logement décent.
- Connaître les caractéristiques de chaque risque.
- Apprécier les niveaux de responsabilités.
- Savoir repérer et prévenir les risques.
- Savoir mettre en œuvre les diagnostics et les mesures de contrôle.
- Connaître les techniques préventives et curatives.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Surveillance des immeubles et pathologies »
- Étude de cas concrets.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.

PROGRAMME

Le logement décent

- Décret du 30 janvier 2002
- Les obligations et responsabilités du propriétaire

Amiante

- Caractéristiques
- Risques sanitaires
- Réglementation
 - Décret 2003 – 462.
 - Code de la santé publique.
 - Arrêté du 22 août 2002.
- Obligations des propriétaires et des entreprises
- Diagnostic et visites périodiques
- Travaux de retraits, de réparation, d'entretien et de maintenance

Plomb

- Caractéristiques
- Risques sanitaires
- Réglementation
 - Décret 2006 – 474.
 - Code de la santé publique.
 - Arrêté du 25 avril 2006.
 - Lois du 29 juillet 1998 et du 9 août 2004.
- Obligations des propriétaires et des entreprises
- Diagnostic et visites périodiques
- Travaux de retraits, de réparation, d'entretien et de maintenance
- Mesures de prévention et curatives
- Protection des travailleurs et des occupants

Termites

- Caractéristiques
- Risques sanitaires : la contamination géographique
- Réglementation
 - Décret 2006 – 1114 – 1653.
 - Arrêté du 30 octobre 2006.
 - Arrêté du 29 mars 2007.
- Obligations des propriétaires et des entreprises
- Diagnostic et visites périodiques
- Travaux de retraits, de réparation, d'entretien et de maintenance
- Mesures de prévention et curatives

Légionellose

- Caractéristiques
- Risques sanitaires : les risques de prolifération

- Réglementation
 - Circulaire 2002 – 273 du 2 mai 2002.
 - Code de la santé publique.
 - Décrets du 1 et du 13 décembre 2004 relatifs aux tours aéro-réfrigérantes.
- Obligations des propriétaires et des entreprises
- Diagnostic et visites périodiques
- Travaux de retraits, de réparation, d'entretien et de maintenance
- Mesures de prévention et curatives

Radon

- Caractéristiques
- Risques sanitaires
- Réglementation
 - Circulaire du 24 janvier 1999.
 - Décret du 4 avril 2002.
 - Arrêtés des 15 juillet 2003 et 22 juillet 2004.
- Obligations des propriétaires et des entreprises
- Diagnostic et visites périodiques
- Travaux de retraits, de réparation, d'entretien et de maintenance
- Mesures de prévention et curatives

Évaluation, conclusion du stage

ELC 01

1 jour

Formation réalisée en partenariat avec un organisme de contrôle : SOCOTEC ou APAVE.

Public

Personnel non électricien travaillant à proximité d'un ouvrage électrique : gardien, personnel chargé du nettoyage.

Objectifs

- Préparer à l'habilitation électrique B0 V.
- À l'issue de cette formation, le stagiaire doit connaître le risque électrique et savoir s'en protéger.
- Il pourra notamment effectuer les opérations suivantes :
 - Remplacement de fusibles à cartouche ou cylindrique, ampoules à baïonnettes ou ampoules B22-E27, tubes fluorescents, starter.
 - Réarmement du disjoncteur (une seule fois).
 - Accès aux locaux techniques réservés aux électriciens.
 - Travaux d'ordre non électrique à proximité d'un ouvrage électrique.
 - Manœuvres d'exploitation dans les locaux techniques.
 - Assurer la protection des biens et des personnes en matière de sécurité des installations électriques.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Électricité ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Électricité : les bases ».

PROGRAMME

Définition de l'habilitation B0 V

- B = basse tension
- 0 = non-électricien
- V = au voisinage

Notions élémentaires d'électricité

- Circuit électrique
- Différence de potentiel
- Intensité
- Résistance
- La loi d'Ohm
- Le générateur
- Effets du courant électrique
- Le courant continu et le courant alternatif

Sensibilisation aux risques électriques

- Statistiques sur les accidents d'origine électrique
- Les différents risques d'origine électrique

Prévention des risques électriques

- Contexte réglementaire
- Normalisation
- Moyens de protection contre les contacts directs
- Moyens de protection contre les contacts indirects
- Protection contre les brûlures
- Conduite à tenir en cas d'accident d'origine électrique

Réglementation

- Responsabilités civile et pénale
- Domaine d'application de l'habilitation
- Prescriptions de sécurité définie par l'Union technique de l'électricité (UTE C 18510)

Opérations dans l'environnement

- Les différentes distances de sécurité
- Mesures de protection au voisinage d'un ouvrage

Habilitation

- À l'issue de cette formation, un contrôle des connaissances théoriques sera effectué par l'organisme de contrôle.
- Un certificat de stage sera délivré à chaque participant.
- Des titres d'habilitation électrique seront remis à l'employeur.

Sécurité électrique : habilitation B0 V avec autorisation spéciale

ELC 02

2 jours

Formation réalisée en partenariat avec un organisme de contrôle : SOCOTEC ou APAVE.

Public

Personnel non électricien travaillant à proximité d'un ouvrage électrique : gardien autorisé à réaliser des interventions simples.

Objectifs

- Préparer à l'habilitation électrique B0 V avec autorisation spéciale
- À l'issue de cette formation, le stagiaire doit connaître le risque électrique et savoir s'en protéger ; il doit être capable d'effectuer des interventions simples d'exploitation suivant une certaine méthodologie.
- Il pourra notamment effectuer les opérations suivantes :
 - Remplacement de fusibles à cartouche ou cylindrique, ampoules à baïonnettes ou ampoules B22-E27, tubes fluorescents, starter.
 - Réarmement du disjoncteur (une seule fois).
 - Accès aux locaux techniques réservés aux électriciens.
 - Effectuer des travaux d'ordre non électrique à proximité d'un ouvrage électrique.
 - Effectuer des manœuvres d'exploitation dans les locaux techniques.
 - Assurer la protection des biens et des personnes en matière de sécurité des installations électriques.
- Il pourra également effectuer des opérations simples sans risques : opérations de remplacement de composants à l'identique (par exemple : douilles, boutons poussoirs, interrupteurs, prises...).

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Électricité ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Électricité ».

PROGRAMME

Notions élémentaires d'électricité

- Circuit électrique
- Différence de potentiel
- Intensité
- Résistance
- La loi d'Ohm
- Le générateur
- Effets du courant électrique
- Courant continu et courant alternatif

Sensibilisation aux risques électriques

- Statistiques sur les accidents d'origine électrique
- Les différents risques d'origine électrique

Prévention des risques électriques

- Contexte réglementaire
- Normalisation
- Moyens de protection contre les contacts directs
- Moyens de protection contre les contacts indirects
- Protection contre les brûlures
- Conduite à tenir en cas d'accident d'origine électrique

Réglementation

- Prescriptions au personnel, obligation de formation et responsabilités civiles et pénales
- Domaine d'application de l'habilitation
- Prescriptions de sécurité définies par l'Union technique de l'électricité (UTE C 18510)

Opérations dans l'environnement

- Les différentes distances de sécurité
- Mesures de protection au voisinage d'un ouvrage

Interventions en TBT et BT

- Rôle du chargé d'intervention
- Dispositions concernant le personnel et le matériel
- Interventions de dépannage
- Autres interventions
- Opérations particulières

Appareillage électrique BT

- Appareillage de sectionnement
- Appareillage de commande
- Protection contre les surintensités

Matériels de protection individuel et collectif

Outils nécessaires : contrôle et intervention simple

Application pratique

- Une demi-journée sera consacrée aux applications pratiques sur les installations.

Habilitation

- À l'issue de cette formation, un contrôle des connaissances théoriques sera effectué par l'organisme de contrôle.
- Un certificat de stage sera délivré à chaque participant.
- Des titres d'habilitation électrique seront remis à l'employeur.

Entretien des espaces verts : intervention et contrôle

VER 01

2 jours

Public

Gardien. Personnel d'immeuble.

Objectifs

- Repérer les végétations courantes dans les espaces verts et les types de gazons.
- Connaître les grandes caractéristiques de leur entretien (élagage, tonte, traitement, arrosage...).
- Apprécier l'apport d'un espace vert bien entretenu pour l'ambiance sociale, l'éducation des jeunes et les relations avec les habitants.
- Savoir surveiller les travaux d'entretien d'espaces verts.

Méthode pédagogique

- Exercices d'application.
- Visite sur site.
- Support multimédia.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Entretien des espaces verts : calendrier des travaux ».

PROGRAMME

La perception de la notion d'espaces verts

Présentation

- Une rapide histoire des espaces verts proches des habitats
- Inventaires des problèmes que pose l'entretien
- Réflexion sur les charges de travail, sur les coûts

Les principaux végétaux

- Les principales espèces
- Leurs caractéristiques et les choix (type de terre, croissance, arrosage nécessaire, taille...)
- Leur esthétique, leur rôle pour l'ambiance (floraison, couleur, volume...) quelques règles sur les effets possibles
- Leur entretien (élagage, taille, arrosage, bêchage, engrais, traitements...)
- Le planning annuel des tâches d'entretien
- Le diagnostic de l'état des végétaux

Les gazons, les prairies

- Réflexion sur les caractéristiques d'une pelouse (usage, esthétique, fragilité...), les effets attendus
- Les différentes semences et terres possibles
- Les opérations d'entretien (arrosage, tonte, traitement, scarification, réparation...)
- Le matériel, les produits (leur rangement, l'entretien, les précautions...)
- Le planning annuel des tâches d'entretien
- Le diagnostic de l'état des pelouses

Les contrats d'entretien

- Les termes d'un contrat
- Les articles à bien comprendre
- La surveillance des engagements de l'entreprise

Les relations avec les habitants

- Les idées reçues
- L'importance des espaces verts pour l'ambiance, l'éducation, les relations sociales
- Les conseils possibles

- Les remarques sur les conduites à corriger
- Les informations à donner

Visite sur site

- Au cours des deux journées, des visites d'observation sur site et certaines applications pratiques sont prévues

Évaluation, conclusion du stage

Vocabulaire technique : immeuble et logement

SUR 16 2 jours

Existe en INTER

Public

Chargé de gestion locative.
Chargé de clientèle. Personnel
d'accueil. Gardien.

Objectifs

- Acquérir les connaissances de base sur l'immeuble, le logement et les équipements.
- Maîtriser le vocabulaire technique.
- Connaître les pannes et réclamations courantes.

Méthode pédagogique

- Supports multimédia « Surveillance des immeubles » et « État des lieux ».
- Exercices de vocabulaire.
- Exercices d'analyse des désordres.
- Visite sur site.

Documentation remise

- Exercices et corrigés types « Surveillance des immeubles – Vocabulaire ».
- Exercices et corrigés types « L'état des lieux – Logement - Vocabulaire »

PROGRAMME

Présentation générale : l'immeuble, le logement

Étude des modules techniques

Pour chaque module :

- Vocabulaire technique et mode de fonctionnement des équipements
- Désordres et pannes les plus courants
- Analyse de quelques réclamations

Module technique 1 : le logement

- Menuiserie : porte, fenêtre, meuble/évier
- Serrurerie
- Plomberie : évier, lavabo, baignoire
- Électricité
- Revêtements muraux
- Ventilation
- Chauffage

Visite sur site

- Visite d'un immeuble : parties communes intérieures, parties extérieures
- Visite d'un logement vide
- Repérage des équipements, exercices de vocabulaire
- Exercices de relevés de désordres

Module technique 2 : l'immeuble

- Parties communes : circulations, sous-sols, locaux techniques, tuyauteries diverses
- Parties extérieures : façades, toitures terrasses...
- Canalisations : vide-ordures, évacuation des eaux, cheminées...
- Ventilation : ventilation naturelle, VMC

Module technique 3 : les équipements collectifs

- Chauffage
- Ascenseur

Évaluation, conclusion du stage

Surveillance technique du logement : vocabulaire, pathologie, sécurité

SUR 17 2 jours

Existe en INTER

Public

Tout gestionnaire d'immeuble souhaitant entretenir ses connaissances.

Objectifs

- Connaître les différents équipements du logement.
- Comprendre les causes des désordres.
- Savoir réaliser des diagnostics.
- Connaître les règles de sécurité.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « État des lieux ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Vocabulaire technique ».

Stages complémentaires

- SUR 18
- SEC 21

PROGRAMME

Enjeux

- L'état des lieux
- La visite conseil
- La remise en état des logements
- Les réparations locatives

Analyse des causes des désordres

Responsabilités

Étude technique par corps d'état

- Pour chaque corps d'état
 - Description des équipements : vocabulaire technique.
 - Analyse des désordres.
 - Diagnostic des travaux à réaliser.
 - Conseil d'entretien.
- Menuiserie – Vitrerie – Petits équipements
 - Porte intérieure de communication.
 - Porte d'entrée.
 - Fenêtre.
 - Occultations.
 - Meuble sous évier.
 - Escalier.
- Plomberie sanitaire
 - Évier.
 - Baignoire.
 - Branchement machine à laver.
 - Chauffe-eau instantané gaz.
 - Chauffe-eau électrique à accumulation.
 - Lavabo.
 - WC.
- Électricité
 - Appareillages.
 - Appareils.
 - Canalisations.
 - Symboles.
- Chauffage
 - Radiateur.
 - Chaudière individuelle gaz.
- Ventilation
 - Bouches d'entrée d'air.
 - Bouches d'extraction d'air.
- Équipements particuliers
 - Vide-ordures.
 - Tuyau de gaz.
- Revêtements muraux
- Revêtements de sols
 - Revêtements thermoplastiques et vinyliques.
 - Moquettes.
 - Parquets.
 - Céramiques et carrelages.
 - Linoléum.
- Maçonnerie - Plâtrerie
 - Plafond.

- Murs.

Règles de sécurité : repères élémentaires

- Sécurité incendie
- Sécurité gaz
- Sécurité électrique

Diagnostics de base

- Pannes d'électricité
- Défauts de ventilation
- Condensation
- Infiltration

Suivi et réception des travaux

Pratique sur site

- Diagnostic d'analyse des désordres
- Préconisations de remise en état du logement

Évaluation, conclusion du stage

Remise en état des logements : diagnostic et commande de travaux

SUR 18 2 jours

**Existe en
INTER**

Public

Personnel chargé de la remise en état des logements.

Objectifs

- Maîtriser le vocabulaire technique.
- Savoir effectuer un diagnostic des désordres.
- Savoir réaliser un descriptif des travaux.
- Apprendre à apprécier les coûts avec les bordereaux de prix d'entretien courant et de remise en état des logements.
- Acquérir une méthode de contrôle et de suivi des travaux.
- Améliorer les relations avec les entreprises.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « État des lieux ».
- Relevé et descriptif des travaux dans un logement vide.
- Exercices de rédaction et chiffrage de bons de commande.

Documentation remise

- Fiches de vocabulaire technique.
- Extraits de textes juridiques.

Stages complémentaires

- SUR 17
- SEC 21

PROGRAMME

Obligations du bailleur (loi du 6 juillet 1989)

- Assurer la jouissance paisible des espaces et des équipements
- Garantir l'hygiène et la sécurité
- Délivrer le logement en bon état d'usage et les équipements en bon état de fonctionnement
- Fournir un logement en bon état d'entretien et de réparations

Vocabulaire technique

- Rappel concernant les espaces et les équipements du logement. Ce rappel s'effectuera sous forme d'exercices pratiques

Diagnostics des désordres

- Savoir relever les principaux désordres, réaliser un diagnostic des travaux ou prévoir le remplacement d'équipements
- Savoir apprécier l'état des sols, des murs, des portes et fenêtres, de l'éclairage, des équipements sanitaires...
- Maîtriser en particulier les diagnostics liés à la sécurité électrique, la ventilation, les infiltrations, la condensation...

Commande des travaux

- Analyse du bordereau des prix pour la remise en état des logements : les travaux obligatoires et les travaux supplémentaires selon la stratégie commerciale envisagée
- Exercice de rédaction de bons de commande à partir de relevés de désordres proposés
- Préconisations de travaux selon des critères de standard de qualité, de lutte contre le vandalisme, de réduction de la vacance

Contrôle et suivi des travaux

- Mise en place d'une méthode de contrôle des travaux
- Planning d'intervention des entreprises
- Points de contrôle des travaux
- Organisation du contrôle des travaux
 - Planning – Gestion de l'agenda.
 - Suivi des travaux.
 - Réception des travaux.
- Réception finale des travaux
 - Les réserves : définitions, conséquences, pénalités.

Évaluation, conclusion du stage

Appliquer des standards de qualité de relocation

SUR 19

2 jours

Public

Personnel de proximité.

Objectifs

- Comprendre les enjeux de la relocation.
- Savoir appliquer des standards de qualité de remise en état de logement mis en place.
- Organiser et commander les travaux de remise en état du logement en fonction des marchés et des standards qualité.
- Suivre et contrôler les travaux de remise en état du logement.
- Améliorer les conditions d'accueil des nouveaux locataires.

Méthode pédagogique

- Exercices à partir des standards qualité et des bordereaux de commande.
- Pratique sur site.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Extraits juridiques ».
- Aide-mémoire « Remise en état du logement ».

PROGRAMME

Introduction

- Les enjeux des travaux de remise en état du logement et des standards de qualité pour la relocation
 - Délais de relocation réduits.
 - Maîtrise financière.
 - Harmonisation des pratiques.
 - Relations contractuelles avec les entreprises.
 - Amélioration de la satisfaction des clients.
- Les marchés de travaux de remise en état des logements

Le contexte juridique - les textes réglementaires (rappel)

- La loi du 6 juillet 1989 : les obligations légales du bailleur en matière de logement à la relocation
 - Délivrer le logement en bon état d'usage.
 - Equipements en bon état de fonctionnement.
- Le décret « logement décent »

Rappel du processus de relocation : du congé à la relocation

- Enjeux de la visite conseil
- L'état des lieux de sortie et son chiffrage
- Les travaux de remise en état du logement
 - Détermination des travaux.
 - Commande des travaux.
 - Suivi et contrôle des travaux.
 - Réception des travaux.
 - Nettoyage du logement et contrôle.
- Etat des lieux d'entrée et accueil du nouveau locataire

Présentation des standards de qualité

- Présentation et principes généraux
- Bon fonctionnement des équipements
- Sécurité et la santé des locataires
- Logement propre
- Découverte des standards de qualité
 - Les différents corps d'état : que prévoient les standards de qualité, comment diagnostiquer les travaux à commander ?

➤ *Exercices d'application des standards de qualité.*

Méthodologie d'application des standards de qualité

- Les désordres constatés lors de l'état des lieux de sortie et les conséquences sur les travaux de remise en état du logement

- La détermination des travaux à réaliser : le relevé de travaux dans le logement, proposition de méthodologie de déroulement, présentation d'une grille de relevé de travaux
- L'application des standards de qualité Exercices à partir de photos d'un appartement pour définir les travaux à réaliser en application des standards

La commande et l'organisation des travaux

- Présentation des marchés
- Exercices de découverte des bordereaux de prix unitaires

La préparation de la commande de travaux

- Les prestations à commander en application des standards de qualité/répartition entre les différents marchés :
- La vérification des métrés
- L'application des standards de qualité

La commande de travaux

- Présentation du processus de commande
- Exercices de rédaction du bon de commande avec utilisation de libellés du BPU

La coordination, le suivi et la réception des travaux

- La planification des travaux de remise en état du logement
- Le suivi et le contrôle des prestations effectuées
- La procédure de réception de travaux

Le contrôle de l'état du logement avant l'état des lieux d'entrée

- Les points de contrôle
- Les informations nécessaires au locataire entrant
- L'enquête « nouveaux locataires »

Évaluation, conclusion du stage

Logement décent et diagnostics obligatoires : repères et mise en œuvre

SEC 21

1 jour

Public

Chargé de gestion locative.
Technicien de maintenance.

Objectifs

- Prévoir les travaux de remise en état indispensables pour une remise en location conforme aux textes en vigueur.
- Connaître les différents diagnostics obligatoires et leurs incidences sur la politique de relocation.

Méthode pédagogique

- Étude des textes et échanges avec les participants.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Extraits juridiques ».

Stages complémentaires

- SUR 17
- SUR 18

PROGRAMME

Le logement décent

- Les critères du logement décent
- La sécurité physique et la santé des locataires
 - Le clos et le couvert, les ruissellements et infiltrations, les risques manifestes pour la santé et la sécurité, les réseaux et branchements, les ouvertures et ventilations...
- Les éléments d'équipement et de confort obligatoires
 - Chauffage normal, alimentation en eau potable, évacuation des eaux vannes et usées, réseaux électriques...
 - Les conditions de surface et de volume.
- Les risques encourus – la jurisprudence
 - Obligation de mise en conformité.
 - Interpellation des commissions de conciliation.
 - Sanctions.

Les diagnostics obligatoires

- État des Risques Naturels et Technologiques (ERNT) : articles L125-5 et R125-23 à 27 du code de l'environnement (1^{er} juin 2006)
 - Obligation d'information.
 - Liste des communes concernées arrêtée par le Préfet du Département.
 - La preuve de la remise.
 - Validité du rapport.
- Diagnostic de Performance Énergétiques DPE locatif (1^{er} juillet 2007)
 - Annexe à tout nouveau contrat de location aux frais du bailleur.
 - Validité du rapport.
- Le Constat de Risque d'Exposition au Plomb, défini à l'article L1334-5 du code de la santé publique (obligatoire à compter du 12 août 2008)
 - Parties privatives de biens construits avant le 1^{er} janvier 1949.
 - Validité du rapport.

Les enjeux des diagnostics obligatoires

- Pour le locataire : avoir connaissance de l'état du logement qui lui est proposé
- Pour le propriétaire : connaître ses obligations en matière de travaux avant la mise en location

Évaluation, conclusion du stage

Sensibilisation au développement durable : approche immeuble et logement

DEV 02

2 jours

Existe en INTER

Public

Ensemble du personnel.

Objectifs

- S'approprier le concept et les enjeux du développement durable.
- Connaître les performances énergétiques des immeubles et des équipements.
- Conseiller les locataires sur la gestion durable de leur logement.

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Maîtriser les fondamentaux.
- Connaître le vocabulaire et les acteurs.
- Aborder le thème du développement durable de manière pragmatique.
- Assurer sa mise en œuvre lors des phases opérationnelles.
- Acquérir les compétences nécessaires et/ou s'entourer de celles-ci pour apporter les réponses adéquates.

Méthode pédagogique

- Exposés et ateliers avec présentation de cas pratiques.
- Travail en sous-groupe : pour chacune des thématiques, identifier les enjeux pour le secteur du logement social. Mise en commun et discussion.
- Application avec jeux de rôle.
- Exercices sous forme de quizz.
- Visites virtuelles (animation 3D et vidéo) de logement pédagogique.
- Exercices de réalisation de diagnostic.
- Powerpoint et supports vidéo.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.
- Fiches pratiques.

PROGRAMME

Le développement durable dans l'acte de bâtir et d'entretenir

- Les enjeux du développement durable dans le bâtiment en France, construction neuve et réhabilitations : outils et acteurs
- Les enjeux pour le secteur HLM
- Le label HQE - Repères : définition et présentation des 14 cibles
- La certification NF logement
- La certification « Habitat et environnement » Repères : Présentation des 7 thèmes environnementaux

Illustration par une étude de cas sur la gestion de l'énergie

La performance énergétique des bâtiments

- L'étiquette énergétique
- Les réglementations thermiques
- Le diagnostic de performance énergétique (DPE)

Les caractéristiques des bâtiments

- Les bâtiments basse consommation
- Les bâtiments à énergie passive
- Les bâtiments à énergie positive
- Les énergies renouvelables
- Connaissance des différents procédés et techniques nouvelles pour répondre efficacement aux habitants
- Points de vigilance et réflexes à mettre en place
- *Plan d'action individuel : organisation en groupe de travail – choix d'un projet ou d'une action à mettre en œuvre*

Le développement durable avec les locataires

- Introduction : les enjeux du développement durable pour le locataire
- Les enjeux pour le bailleur
- Sensibilisation sur la nécessité d'un changement de comportement

Le développement durable dans le logement avec visite guidée

- Salle de bains
 - Thème de l'eau : Analyse des consommations - Analyse des équipements – Coût d'utilisation et coût des désordres (entretien, réparation, fuite...)

- Les changements de comportements – Les économies à réaliser.
- Salon et cuisine
 - Thème de l'énergie : Analyse des consommations - Analyse des équipements – Coût d'utilisation et coût des désordres – Les changements de comportements – Les économies à réaliser.
- Cuisine
 - Thème des déchets : La collecte – Le tri – Le recyclage – La réduction des déchets.
 - Thème des produits d'entretien : Conseils pratiques de nettoyage – Choix et utilisation des produits -Comment fabriquer ses produits ?
- Chambre
 - Thème du confort, de la pollution et de la ventilation du logement. Les revêtements murs et sols respectueux de l'environnement (sensibilisation aux COV – Composés Organiques Volatiles).
- Garage
 - Thème des transports.
- Logement
 - L'entretien et les réparations locatives en lien avec les économies à réaliser.
- Les gestes verts
 - Étude et maîtrise des bonnes pratiques à transmettre au locataire : Le bruit – L'air – Les déchets – Le chauffage – L'eau – L'éclairage – Les appareils ménagers – Mieux vivre ensemble.

Présentation de bonnes pratiques mises en œuvre

- *Plan d'action individuel : organisation en groupe de travail – choix d'un projet ou d'une action à mettre en œuvre*

Évaluation, conclusion du stage

Développement durable avec les locataires : réduire les pollutions et les consommations (eau, énergie, déchets)

DEV 01

1 jour

Public

Équipe de proximité.

Objectifs

- Sensibilisation et implication à la démarche de développement durable.
- S'approprier les bons gestes professionnels et les bonnes pratiques.
- Conseiller les locataires sur la gestion de leur logement.
- Participer à l'enjeu social de réduction des charges locatives.
- Développer l'éco-responsabilité.

Méthode pédagogique

- Visite guidée dans un logement.
- Exercices de réalisation de diagnostic sur les thèmes de l'eau, de l'énergie et des déchets.
- Powerpoint et supports vidéo.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.
- Fiches pratiques.

PROGRAMME

Enjeux

- Introduction : Les enjeux du développement durable pour le locataire
- Les enjeux pour le bailleur

Repères

- Les chiffres clés - Le bilan carbone – L'empreinte écologique
- Sensibilisation sur la nécessité d'un changement de comportement
- Repères sur les charges locatives et sur l'impact d'une réduction des consommations

Réduire les consommations dans le logement

Étude thématique avec visite guidée du logement

- Salle de bains
 - Thème de l'eau : Analyse des consommations - Analyse des équipements – Coût d'utilisation et coût des désordres (entretien, réparation, fuite...) – Les changements de comportements – Les économies à réaliser.
- Salon et cuisine
 - Thème de l'énergie : Analyse des consommations - Analyse des équipements – Coût d'utilisation et coût des désordres – Les changements de comportements – Les économies à réaliser.
- Cuisine
 - Thème des déchets : La collecte – Le tri – Le recyclage – La réduction des déchets.
 - Thème des produits d'entretien : Conseils pratiques de nettoyage – Comment fabriquer ses produits ?
- Chambre
 - Thème du confort, de la pollution et de la ventilation du logement. Les revêtements murs et sols respectueux de l'environnement (sensibilisation aux COV – Composés Organiques Volatiles).
- Garage
 - Thème des transports.
- Logement
 - L'entretien et les réparations locatives en lien avec les économies à réaliser.
- Les gestes verts
 - Étude et maîtrise des bonnes pratiques à transmettre au locataire :
 - Le bruit – L'air – Les déchets – Le chauffage – L'eau – L'éclairage – Les appareils ménagers – Mieux vivre ensemble.

Au niveau pédagogique ces bonnes pratiques serviront de fil conducteur pour la visite guidée du logement.

- Présentation de bonnes pratiques mises en œuvre dans l'entreprise

Atelier pratique

- Méthodologie de mise en œuvre de bonnes pratiques
- Engagement personnel des stagiaires sur des actions à entreprendre

Évaluation, conclusion du stage

Agir et accompagner les locataires face à la précarité énergétique

DEV 09

2 jours

Public

Conseiller social.

Objectifs

- Fournir des clés de compréhension de la précarité énergétique.
- Savoir identifier tous les facteurs qui influent sur la facture énergétique d'un ménage.
- Connaître les différents acteurs, leur rôle et moyens d'intervention sur la précarité énergétique.
- Construire des solutions réalistes pour les familles en difficulté.

Méthode pédagogique

- Exposés et ateliers avec présentation de cas pratiques.
- Application avec jeux de rôle.
- Exercices de réalisation de diagnostic.
- Powerpoint et supports vidéo.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.
- Fiches pratiques.

PROGRAMME

Éléments de définition de la précarité énergétique

Les enjeux énergétiques mondiaux et nationaux

La lutte contre la précarité énergétique

- Etat des lieux et repères sur la précarité énergétique en France
- Approche du traitement de la précarité énergétique en France et chez nos voisins

L'énergie et les ménages

- Les facteurs déterminants de la précarité énergétique
- Le budget « énergie » des ménages en France
- Coûts et modes de facturation des différentes énergies et de l'eau, à partir de lecture de factures.

L'énergie et le confort

- Quels confort un logement doit-il satisfaire ?
- Incidences sur les consommations et les dépenses d'énergie
- Analyse des besoins d'énergie
- Précarité énergétique et santé

Le prix des énergies

- Les différentes énergies et leur coût - Analyse tarifaire

Les usages spécifiques de l'électricité

- Équipements électriques, consommations réelles et cachées
- Évaluation des consommations d'électricité
- Présentation d'outils techniques et exercices pratiques
- Solutions/conseils pour la maîtrise de la demande d'électricité

Les besoins de chaleur (cuisson et ECS)

- Équipements électriques, consommations réelles et cachées
- Évaluation des consommations d'électricité
- Présentation d'outils techniques et exercices pratiques
- Solutions/conseils pour la maîtrise de la demande d'électricité

Les besoins en chauffage

- Évaluation des consommations
- Présentation d'outils techniques
- Solutions et conseils pour l'utilisation rationnelle de l'énergie

La mobilisation des acteurs du territoire

- Présentation des acteurs principaux (du national au local) et leurs responsabilités respectives en précisant leur rôle et leur mode d'intervention dans la précarité énergétique : financier, juridique, technique...
- Méthode de mobilisation des acteurs
- Repérage et accompagnement des publics cibles
- Description des diverses approches de sensibilisations individuelles et collectives sur la base d'exemples d'actions réalisées par des travailleurs sociaux.

Les dispositifs d'intervention adaptés et complémentaires

- Les fonds sociaux d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie
- Les dispositifs d'amélioration de l'habitat
- Les petites solutions : les équipements pour réduire les consommations
- Les aides aux ménages : tarifs sociaux pour l'électricité et le gaz – Forfait de charges liées aux allocations logement – Fonds de Solidarité Logement – Aides extralégales du secteur associatif et institutionnel – Aides aux travaux.

Identifier, aborder et traiter une situation

- Exercice par groupes sur une situation de précarité énergétique
- Engagement personnel d'un type d'action à mettre en oeuvre
- Témoignages et études de cas

Évaluation, conclusion du stage

Accompagner les locataires dans la gestion des bâtiments basse consommation (BBC)

DEV 08

2 jours

Existe en INTER

Public

Equipe de proximité. Chargé de clientèle. Chargé de gestion locative. Encadrement intermédiaire.

Objectifs

- Connaître la réglementation et les caractéristiques d'un bâtiment basse consommation.
- Repérer les ponts sensibles de déperdition d'énergie.
- Adapter les comportements des usagers.
- Proposer un argumentaire de sensibilisation à la maîtrise des consommations.
- Préciser l'impact sur les charges locatives et contribuer à l'optimisation des contrats et à la fonction de conseil aux locataires sur la gestion de leur logement.
- Former des référents pour mobiliser les équipes et mieux accompagner les locataires.

Méthode pédagogique

- Etude de cas sur les thèmes de l'eau, de l'énergie et de la ventilation.
- Support pédagogique multimédia.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Accompagner les locataires dans la gestion des bâtiments basse consommation ».

PROGRAMME

Enjeux

- L'accompagnement des locataires
- Quels enjeux pour le bailleur et pour le locataire ?
- La responsabilité sociale de l'entreprise
- Identification des risques
- Nouveaux comportements à adopter
- Impact pour les locataires

Les repères réglementaires et techniques

- RT 2005, HPE, BBC, RT 2012... comment s'y retrouver ?
- Caractéristiques du bâtiment BBC, le label BBC
- Le logement BBC
- Zoom sur le diagnostic de performance énergétique

Etude thématique 1 - L'énergie

- Le chauffage
- L'électricité
- Le gaz
- L'analyse des équipements – coût d'utilisation et coût des désordres
- L'analyse des consommations
- Les changements de comportements du traditionnel au BBC
- Les économies à réaliser
- Les énergies renouvelables : grands principes

Etude thématique 2 - L'eau

- Eau froide et eau chaude
- Récupération des eaux de pluie
- Analyse des équipements
- Analyse des consommations
- Coût d'utilisation et coût des désordres (entretien, réparation, fuites...)
- Les contrats
- Les changements de comportement : du traditionnel au BBC
- Les économies à réaliser

➤ *Etudes de cas et exercices pratiques*

Etude thématique 3 – L'air, la ventilation

- Isolation et ponts thermiques
- Ventilation
- Humidité
- Analyse des équipements et matériaux

- Les changements de comportement : du traditionnel au BBC
- Sensibilisation à la pollution de l'air (COV)

Méthode de communication avec les locataires

- Réflexions sur les actions à mener
- Définition des principaux messages et informations à délivrer

Évaluation, conclusion du stage

Réduire les coûts d'énergie : chauffage, eau chaude...

DEV 04

2 jours

Formation réalisée en association avec le Cabinet P.A Bernard, expert en énergie auprès des tribunaux.

Public

Responsable technique.
Responsable d'exploitation.

Objectifs

- Connaître l'impact de l'augmentation du coût de l'énergie sur les budgets familiaux.
- Apprécier les répercussions sur la gestion des bailleurs (risque d'augmentation des impayés, difficultés accrues de certaines familles, conflits avec les associations de locataires, conflits de voisinage...).
- Situer le niveau de la consommation actuelle dans les immeubles par rapport à des référents.
- Apprécier les progrès possibles.
- Savoir lire les contrats de chauffage.
- Étudier les possibilités de renégociation des contrats.
- Mettre en œuvre des actions d'économie d'énergie (actions internes, actions externes, relation avec les habitants).

Méthode pédagogique

- Exposés.
- Études de cas.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.

PROGRAMME

La perception des problèmes d'énergie

Présentation

- Le coût de l'énergie (les prix du gaz, de l'électricité, du fuel)
- Réflexion sur l'évolution des coûts à court, moyen et long termes
- Rappel sur l'histoire des économies d'énergie
- Inventaire des problèmes posés par une énergie chère (budgétaires, relationnels, sociaux, organisationnels, d'investissement)
- Première approche sur les possibilités d'actions

Situer les consommations d'énergie des logements, des parties communes

- L'étude du critère le plus courant : le coût par m³ ; son insuffisance
- L'étude des ratios de chauffage ; les repères établis par le Cabinet Bernard (logements anciens, logements nouveaux)
- La lecture des documents de gestion (volumes concernés, factures...)
- Repères sur les ratios d'exploitation
- Comparaison des différentes énergies
- Classement des améliorations possibles

Rappels technique et budgétaire

- Le chauffage central (chaudière, radiateur, thermostat...)
 - Le fuel.
 - Le gaz.
- L'électricité
- Les coûts pour une famille
 - Le chauffage.
 - Les bains, les douches.
 - L'éclairage.
 - Les appareils ménagers...

La suppression des gaspillages

- Les fenêtres ouvertes
- L'éclairage en permanence
- Les habitudes sanitaires
- La veille des appareils électroniques
- Les fuites d'air et les défauts de calorifuges
- Les améliorations d'exploitation : contrôles de l'exploitant
- Les améliorations tarifaires eau, électricité

- Les programmations en ventilation, en électricité, en chauffage
- Les régulations

L'amélioration des équipements

- Les isolations de parois
- Les récupérations des fumées, de l'air VMC
- Le désembouage et le désentartrage des canalisations

Les contrats de chauffage et autres

- Les termes d'un contrat
- Les articles à bien comprendre
- La surveillance des engagements des fournisseurs

Changer de procédé de chauffage ?

Cette partie est abordée en fonction des questions que se posent les participants

- Le chauffage électrique, la cogénération, le charbon, le fioul lourd, le gaz naturel, le bois déchiqueté
- Le chauffage central ou individuel
- Le chauffage par le sol, PAC géothermale, les puits canadiens
- Les énergies renouvelables

Les effets pervers de certaines mesures d'économie d'énergie

- Les poêles de secours avec les VMC fermées
- Les chaudières murales surpuissantes
- Les condensations sur les murs après isolation

Les relations avec les habitants

- Les idées reçues
- Les conseils possibles
- Les remarques sur les conduites à corriger
- Les informations à donner

Évaluation, conclusion du stage

Public

Gestionnaire de proximité.
Gardien.

Objectifs

- Connaître les différentes catégories de déchets.
- Acquérir les connaissances de base sur la gestion des déchets ménagers, le tri et le recyclage.
- Découvrir les filières de traitement des déchets.
- Organiser le tri sélectif dans son immeuble.
- Connaître les différents acteurs du tri en habitat collectif.
- Savoir sensibiliser les locataires.

Méthode pédagogique

- Supports vidéo.
- Application pratique sur site avec matériel.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Tri sélectif ».

PROGRAMME**Les bases réglementaires**

Les différents textes au niveau de la collectivité locale, de la France et de l'Europe

Les catégories de déchets

- Caractéristiques, nuisances, volumes
- Le dispositif de tri et de recyclage
- Les enjeux de la collecte sélective
- Les dispositifs techniques
- Les process de recyclage
- Les consignes du tri

La gestion des déchets ménagers

- L'organisation des collectivités locales
- Le traitement : aspect économique
- La collecte : les erreurs à éviter
- L'analyse du cycle de vie : production, transport, consommation destruction

Les déchets d'emballage ménagers

- Situer les déchets d'emballage parmi les déchets : perception de l'emballage
- Conseils de prévention pour réduire les déchets

Les intervenants dans les filières de tri

- Les bailleurs
- Les représentants des locataires
- Les ambassadeurs du tri

La sensibilisation des locataires

- Élaboration d'un argumentaire type
- Jeux de rôle de sensibilisation
- Les messages à prévoir dans le local VO
- L'hygiène et la propreté

Visite sur site

- Visite d'un centre de recyclage ou d'incinération des déchets

Évaluation, conclusion du stage

Intégrer le développement durable dans une opération de construction : méthode de pilotage des projets

DEV 06

2 jours

Public

Responsable d'opérations.

Objectifs

- Décoder une commande construction avec une dimension "développement durable".
- Etre capable de piloter le projet de sa conception à sa livraison.
- Acquérir des pratiques systématisables.

Méthode pédagogique

- Exposés théoriques et présentation d'exemples concrets.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.

PROGRAMME

Le secteur du bâtiment et le développement durable

- Comprendre les enjeux
- Mettre en relation stratégie nationale et projets
- Connaître le parc immobilier national
- Acquérir le réflexe, les dimensions sociales et économiques

La qualité environnementale du bâtiment

- Intégrer des logiques de cycle de vie et coût global
- Distinguer les problématiques spécifiques: tertiaire/logement/équipements publics
- Resituer l'émergence de cette préoccupation. La démarche HQE (cibles et profil environnement)
- Adopter des pratiques d'éco conception, éco construction, intégrer les dimensions santé/confort

La conduite d'un projet

- Piloter la constitution d'équipes/la programmation/les études
- Suivre les phases pré opérationnelles jusqu'à la fin de la GPA
- Mettre en œuvre un système de management environnemental
- Viser une certification

Les évolutions et tendances

- Anticiper les évolutions législatives et réglementaires
- S'inscrire dans les AAP ADEME/Régions
- Suivre les évolutions BET/industriels de la construction/organismes certificateurs

Évaluation, conclusion du stage

Aménagement et développement durable : les leviers d'action de l'aménageur

DEV 07

2 jours

Public

Responsable d'opérations
d'aménagement, chef de projet.

Objectifs

- Concrétiser l'ambition d'un maître d'ouvrage en matière d'orientations "développement durable" d'un projet d'aménagement.
- Décliner sur le terrain des objectifs de développement durable.

Méthode pédagogique

- Exposés théoriques suivis d'une visite d'opération d'aménagement en cours de réalisation avec rencontre d'acteurs : élus, techniciens...

Documentation remise

- Aide-mémoire.

PROGRAMME

La dimension développement durable du projet

- Décoder la vision politique du maître d'ouvrage, la commande
- Constituer une équipe projet en cohérence
- Piloter un travail d'équipe et la mise en œuvre d'un SME
- Participation et adhésion des acteurs. Concertation/services

Les fondamentaux "Développement Durable" appliqués à l'aménagement

- Réduire l'empreinte environnementale
- Assurer mixité sociale et fonctionnelle
- Intégrer la dimension économique
- Raisonner en cycle de vie et coût global

Le rôle de l'aménageur

- Prise en compte du territoire, des échelles
- S'inscrire dans les pratiques des gestionnaires futurs/services publics/bailleurs
- Concrétiser des objectifs en matière d'aménagement et d'équipements
- Définir des objectifs performantiels pour les constructions

L'analyse critique d'un projet

- Visite d'un projet en cours de réalisation
- Rencontrer des acteurs impliqués: maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre, gestionnaires
- Participer à une analyse critique en équipe
- Dégager des enseignements exploitables pour d'autres projets

Évaluation, conclusion du stage

Développement durable : l'éco-responsabilité au bureau

DEV 03

2 jours

Public

Responsable d'agence.
Responsable de site. Chargé de clientèle ou de gestion locative.

Objectifs

- Cerner les enjeux du développement durable et de l'éco-responsabilité et les prendre en compte dans son environnement professionnel.
- Comprendre l'impact environnemental, sociétal et économique de ses activités.
- Comprendre les implications et les opportunités d'une démarche de développement durable pour l'entreprise.
- Identifier les actions à entreprendre dans son entreprise, individuellement et collectivement ainsi que les changements à induire dans sa pratique professionnelle.

Méthode pédagogique

- Exposé théorique en alternance avec des ateliers sur des cas pratiques.
- Powerpoint et supports vidéo.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.
- Outils d'auto-diagnostic.

PROGRAMME

Comprendre les enjeux du développement durable et de l'éco-responsabilité

- Les concepts : développement durable et éco-responsabilité
- Les enjeux économiques, sociaux, environnementaux
- L'évolution réglementaire
- Les chiffres clés – Les outils : Le bilan carbone – L'empreinte écologique
- La notion d'Agenda 21 appliqué à une entreprise : diagnostic partagé, pilotage, suivi, évaluation
- La RSE - Responsabilité Sociale des Entreprises : un outil stratégique pour passer au développement durable en intégrant les attentes des différentes parties
- Sensibilisation sur la nécessité d'un changement de comportement

Les postes sensibles au bureau

- Économie de papier
- Les solutions d'impression
- Les déchets : hausse continue de la production de déchets, les modes de traitement (valorisation, incinération, enfouissement) et les filières de recyclage (verre, plastique, voitures, piles ...), réduire à la source. Cas d'application à l'entreprise
- L'énergie et le changement climatique : la consommation d'énergie dans le monde, le cas de la France, la nécessité de réduire la consommation. Cas d'application à l'entreprise
- La consommation d'eau : les équipements, coût de consommation et coût des désordres (réparations, fuites) les changements de comportement
- La politique d'achats responsables : Quelles applications dans l'entreprise ?
- Gestion économe des déplacements du personnel et des livraisons des fournisseurs
- Analyse des concepts d'éco-conception et de cycle de vie

Auto-diagnostic et stratégie éco-responsable

- Inventaire et état zéro : photographier la situation initiale
- Élaborer le diagnostic du site
- Choisir une stratégie : définir les priorités

Analyse de bonnes pratiques

- Des expériences réussies : analyse des facteurs de succès
- Des économies dans les budgets de fonctionnement
- Des réseaux pour échanger et partager
- Les éco-gestes

La conduite d'un projet d'éco-responsabilité

- Formaliser ses engagements
- Le management éco-responsable
- Les objectifs : un volontarisme à partager
- Établir un plan d'actions
- Les moyens humains : la constitution d'une équipe projet

S'évaluer pour s'améliorer

- Le choix des indicateurs
- La mesure de la performance
- La démarche d'amélioration continue

Sensibiliser, impliquer et communiquer

- Faire et faire savoir
- Les réseaux de communication mobilisables en interne
- La communication externe

Aller plus loin

- Peut-on faire certifier sa démarche ?
- L'assistance à maîtrise d'ouvrage
- Réaliser le bilan carbone de son site

Évaluation, conclusion du stage

Contrats d'assurances : repères, garanties, responsabilités

SEC 03

2 jours

Public

Responsable ou cadre de gestion locative.

Gestionnaire de copropriétés.

Responsable technique.

Personnel chargé de la souscription des contrats d'assurance et/ou du suivi des sinistres.

Objectifs

- Connaître les grands principes de l'assurance et les règles juridiques qui y sont associées.
- Assurer correctement un bien immobilier et souscrire des garanties adaptées.
- Obtenir une indemnisation de l'assureur et comprendre la procédure de règlement du sinistre.

Méthode pédagogique

- Ce stage fait alterner des exposés de l'animateur et des échanges-discussions. Des travaux sont proposés aux participants à partir de cas concrets.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Repères sur les assurances du propriétaire et du locataire ».

PROGRAMME

Les grands principes de l'assurance

- Sélection des risques
- Division des risques
- Dispersion des risques

Coassurance et réassurance

- La coassurance
- La réassurance

Les assurances forfaitaires et les assurances indemnitaires

- Les assurances de personnes
- Les assurances de dommages : assurances de biens et assurances de responsabilités

Les intermédiaires d'assurance

- Courtier
- Agent d'assurance

La souscription du contrat d'assurance

- Les différentes formules d'assurances : assurances en capitaux et assurances forfaitaires
- L'assurance au 1^{er} risque, 1^{er} risque absolu et 1^{er} risque conditionnel
- Les différentes franchises
- Les déclarations de l'assuré à la souscription du contrat
- Les sanctions pour déclarations inexactes
- L'assurance pour compte

Les pièces composant le contrat d'assurance

- Conditions particulières, conventions spéciales, conditions générales...

La vie du contrat d'assurance

- La prise d'effet du contrat
- Le paiement de la prime, la prescription
- L'adaptation des garanties et cotisations
- Les déclarations à l'assureur durant la vie du contrat
- La résiliation du contrat

Les exclusions de garanties

La subrogation de l'assureur contre le responsable du sinistre

Les assurances obligatoires

- L'obligation légale d'assurance
- L'obligation professionnelle d'assurance

Les assurances dans le domaine de l'immobilier et le règlement des sinistres

L'assurance d'un immeuble (propriétaire occupant et propriétaire non occupant)

- Les personnes assurées
- Les biens assurés
- Les garanties dommages
- Les garanties responsabilité civile
- La garantie des dommages immatériels (frais et pertes pécuniaires)
- Les garanties annexes : valeur à neuf, honoraires d'expert, pertes indirectes
- Assurance et vente du bien

L'assurance des locataires

- L'obligation d'assurance et les obligations de l'intermédiaire immobilier
- Les biens assurés
- Les personnes assurées
- Les garanties dommages multirisques : incendie, dégât des eaux, vol...
- Les garanties responsabilité civile
- La garantie des dommages immatériels

L'assurance d'une copropriété

- Les personnes assurées : souscripteur, assurés, tiers
- Les biens assurés
- Les garanties dommages
- Les garanties responsabilité civile
- La garantie des dommages immatériels

De la déclaration du sinistre à son indemnisation

- Modalités de la déclaration de sinistre : forme, délai, déchéance, prescription...
- Constitution du dossier de déclaration de sinistre
- Obligations de l'assuré en cas de sinistre
- La procédure d'expertise amiable
- Le règlement du sinistre par l'assureur

Les conventions entre assureurs

- Présentation des principales conventions entre assureurs
- Étude de la Convention CIDRE

Les grands principes de la Convention CIDE COP

Évaluation, conclusion du stage

SEC 05

2 jours

Public

Responsable ou cadre de gestion locative.

Gestionnaire de copropriétés.

Responsable technique.

Agent immobilier.

Constructeur.

Personnel chargé de la souscription des contrats d'assurance et/ou du suivi des sinistres.

Objectifs

- Connaître les responsabilités pesant sur les constructeurs.
- Satisfaire à l'obligation d'assurance et vérifier les assurances des constructeurs.
- Obtenir une réparation des constructeurs en cas de sinistre.
- Obtenir une indemnisation correcte des assureurs et comprendre la procédure de règlement des sinistres.

Méthode pédagogique

- Exposés théoriques.
- Etude de cas pratiques : exemples de sinistres et de jurisprudence.

Documentation remise

- Aide-mémoire
« Responsabilités et assurances des constructeurs ».

PROGRAMME

La réception des travaux

- Base légale, intervenants, formes de la réception, effet de la réception

La garantie de parfait achèvement

- Débiteur de la garantie, objet de la garantie, limites de la garantie, exécution de la garantie, prescription de l'action du maître de l'ouvrage

La garantie de bon fonctionnement des éléments d'équipement

- Les équipements garantis, les débiteurs de la garantie, l'exécution de la garantie

La responsabilité décennale des constructeurs

- Bases légales, notion de constructeur, cas des EPERS, dommages de nature décennale, causes d'exonération des constructeurs, durée de la garantie, étendue de la réparation

La responsabilité de droit commun des constructeurs

- Avant la réception des travaux
- Les désordres faisant l'objet de réserves à la réception
- Les désordres intermédiaires

La responsabilité des sous-traitants à l'égard de l'entreprise principale et du maître de l'ouvrage

Les dommages causés aux tiers

L'assurance obligatoire des constructeurs

- Constructeurs assujettis, travaux visés, contrôle de l'obligation d'assurance, le BCT, les risques garantis, les conditions de garantie, déchéance et exclusions de garantie

Le sinistre de responsabilité décennale

- Obligations de l'assuré, action du maître de l'ouvrage

Les assurances nécessaires mais non obligatoires des constructeurs

L'assurance obligatoire des dommages à l'ouvrage

- Personnes assujetties, ouvrages soumis à obligation d'assurance, risques garantis, dommages garantis, exclusions de garantie, point de départ et durée de la garantie, montant des garanties, extensions de garantie

Le sinistre dommage-ouvrage

- Obligations de l'assuré et de l'assureur, la procédure légale de règlement du sinistre, l'expertise, le désaccord de l'assuré, la convention de règlement des sinistres entre assureurs

L'assurance tous risques chantiers

- Intérêt de l'assurance, événements garantis, biens assurés, point de départ et durée de la garantie, extensions de garantie

La police unique de chantier

- Les garanties, les extensions de garantie

Évaluation, conclusion du stage

L'assurance dommage-ouvrage : règles de base

SEC 04

1 jour

Public

Responsable ou cadre de gestion locative.

Gestionnaire de copropriétés.

Responsable technique.

Agent immobilier.

Constructeur.

Propriétaire d'un patrimoine immobilier.

Personnel chargé de la souscription des contrats d'assurance et/ou du suivi des sinistres.

Objectifs

- Connaître les grands principes de l'assurance dommage-ouvrage et les règles juridiques qui y sont associées.
- Satisfaire à l'obligation d'assurance.
- Obtenir une bonne indemnisation de l'assureur et comprendre la procédure de règlement du sinistre.

Méthode pédagogique

- Ce stage fait alterner des exposés de l'animateur et des échanges-discussions.
- Des exemples de sinistres et de jurisprudence complètent la formation.

Documentation remise

- Aide-mémoire « L'assurance dommage-ouvrage ».

PROGRAMME

Caractérisation de l'assurance dommage-ouvrage

- Fondement de l'assurance
- Travaux soumis à l'obligation d'assurance et ordonnance du 8 juin 2005
- Personnes assujetties à l'obligation d'assurance et bénéficiaires de la garantie
- Les sanctions pour défaut d'assurance
- Le contrôle de l'obligation d'assurance
- L'impossibilité de trouver un assureur et le rôle du BCT

La souscription du contrat

- Date de souscription, documents à fournir...

La garantie

- Point de départ
- Durée de la garantie
- Importance de la réception des travaux

Étendue et limites de la garantie

- Contrat au contenu réglementé
- Ouvrages garantis
- Risques couverts...

Exclusions de garantie

Extensions de garantie

- Éléments d'équipement
- Dommages immatériels
- Dommages aux existants...

Procédure de règlement du sinistre

- Conditions de mise en jeu de la garantie
- Étapes de la procédure
- Obligations de l'assureur
- Recours contre le constructeur responsable
- Convention de règlement de l'assurance construction...

La Police Unique de Chantier

- Les personnes assurées
- Les garanties
- Les extensions de garantie
- Les intérêts de la PUC

Évaluation, conclusion du stage

La gestion des sinistres : déclaration, suivi, expertise

SEC 02 1 jour

Existe en INTER

Public

Personne chargée de l'instruction des dossiers de sinistres des organismes d'HLM.

Objectifs

- Comprendre la gestion des sinistres.
- Savoir effectuer une déclaration et un suivi.
- Préparation à la rencontre des experts.

Méthode pédagogique

- Échanges de pratiques.
- Études de cas.
- Analyse de contrats types.

Documentation remise

- Aide mémoire « Gestion des sinistres ».

PROGRAMME

La garantie de parfait achèvement

- Les conditions d'application de cette garantie
- Loi 78-12 du 4 janvier 1978 (Loi Spinetta), modification en profondeur des régimes de responsabilité, d'assurance et de la notion de réception des travaux en matière de construction
- La notion de réception des travaux : le point de départ unique des garanties et responsabilités mises à la charge des constructeurs
- Nature des sinistres et modalités de gestion

La responsabilité biennale

- Garantie de bon fonctionnement des équipements : portes, fenêtres, volets, revêtements de toutes sortes, conduits, tuyauteries, canalisations, radiateurs, sanitaires, robinetterie, cloisons, etc. Cf. articles R 111-27, R 111-28 du code de la construction et de l'habitation
- Exclusion de garantie en cas d'utilisation abusive ou non conforme des équipements ainsi qu'en cas de défaut d'entretien.
Sont exclus également les appareils électriques et mécaniques livrés en l'état à l'entrepreneur et installés par ce dernier
- Nature des sinistres et modalités de gestion

La responsabilité décennale

- La notion de plein droit en faveur du propriétaire
- Garantie du maître d'ouvrage, ses ayants droits et les propriétaires successifs de l'immeuble, pendant dix ans à compter de la réception de travaux
- Exclusion des vices apparents à la réception et pour lesquels le maître de l'ouvrage n'a fait aucune réserve (sauf aggravation ou conséquences imprévisibles)
- Nature des sinistres et modalités de gestion

La responsabilité civile du bailleur

- Dans quel cas ?
- Nature des sinistres et modalités de gestion

L'assurance multirisque habitation du bailleur

- Les conditions : difficultés en raison d'un taux de sinistralité élevé
- Les franchises : celles-ci s'appliquent pour réduire le montant des primes

Le choix de l'auto-assurance

- Analyse de la sinistralité et de l'auto-assurance

Les sinistres locatifs

- Les obligations des locataires – article 7 de la loi du 6 juillet 1989 ; cette obligation génère un contrôle et suivi important chez les gestionnaires
- La gestion des sinistres ; incendie, dégâts des eaux...

Évaluation, conclusion du stage

Interventions de nettoyage : sécurité, produits, matériels, méthodes

NET 01

2 jours

Public

Gardien. Personnel d'immeuble.
Tout gestionnaire d'immeuble souhaitant compléter ses connaissances.

Objectifs

- Sensibiliser le personnel à l'importance de l'hygiène et du nettoyage et à l'importance de son rôle.
- Acquérir les connaissances nécessaires à la bonne maîtrise des règles d'hygiène.
- Connaître les risques, appliquer les mesures de sécurité pour éviter les accidents.
- Acquérir le vocabulaire et les connaissances de base sur les revêtements, les produits et les matériels.
- Maîtriser les techniques de nettoyage et adapter les méthodes selon les revêtements, les lieux spécifiques.
- Apprendre à organiser son travail.
- Adopter une démarche de qualité.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Hygiène et nettoyage ».
- Pratique sur site.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Hygiène et nettoyage : les principes de base ».

PROGRAMME

Connaissances de base : notions d'hygiène et de propreté

Hygiène, sécurité et salissures

- Les micro-organismes
- La poussière
- La désinfection

Revêtements

- Identification par espace (sols, murs, équipements)
- Classification : revêtements durs et souples les plus courants dans les parties communes
- Entretien
- Précaution et sécurité

Produits

- Les bases : pH, détergence...
- Catégories
- Composition
- Modes d'utilisation
- Dosages
- Conseils
- Règles de sécurité : les mélanges interdits...

Matériels : petit matériel manuel et petit matériel à moteur

- Fonctionnement
- Utilisation
- Modèles
- Précautions et sécurité

Méthodes générales de nettoyage

- Balayage à sec
- Balayage humide
- Lavage au balai espagnol
- Lavage à plat
- Lavage de la vitrerie

Diagnostic et méthodes de nettoyage des salissures spécifiques

- Nettoyage des taches et des salissures spécifiques
- Connaissance des produits et des matériels à utiliser selon le type de salissure
- Choix de la méthode de nettoyage appropriée

Nettoyage de surfaces et lieux spécifiques

- Analyse du site
- Nettoyage des éléments et des lieux spécifiques (plinthes, vitres, local V.O., conteneurs, parkings, tapis, escaliers, gaines techniques, ascenseurs...)

Sécurité – Conseils

- Risques de glissade
- Risques de chocs et autres blessures
- Manipulation et utilisation des produits de nettoyage

Pratique sur site

- Application des différentes techniques de nettoyage : conseils, ergonomie, méthode
- Balayage humide.
- Lavage au balai espagnol.
- Lavage des vitres.

Cette application est adaptée aux missions des stagiaires.

Évaluation, conclusion du stage

Traitement des ordures ménagères : nettoyage des locaux et conteneurs

NET 40

2 jours

Public

Gardien. Personnel d'immeuble.

Objectifs

- Sensibiliser aux règles d'hygiène et de sécurité.
- Connaître la réglementation.
- Maîtriser les protocoles et procédures de nettoyage des locaux et des conteneurs et améliorer les pratiques.
- Être capable d'organiser et d'optimiser son travail.
- Savoir calculer et gérer ses consommations (produits, consommables...).

Méthode pédagogique

- Exposés.
- Étude de cas, applications pratiques.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Hygiène et nettoyage ».
- Fiches méthodes.

PROGRAMME

Connaissances de base

- Différence entre hygiène et nettoyage
- Les micro-organismes
- La détergence
- La désinfection
- Les désinfectants aux normes

Déchets ménagers et tri sélectif

- Les produits admis et non admis
- La collecte des ordures ménagères
- Récipients de collecte des ordures ménagères (différents conteneurs, mise à disposition, emplacements)
- Évacuation des ordures ménagères par vide-ordures
- La réglementation des locaux vide-ordures (mise aux normes)
- La réglementation de l'entretien des locaux vide-ordures et conteneurs

Les 3 D

- Désinfection
 - Intervention sur les colonnes vide-ordures.
 - Réglementation, protocoles et procédures.
- Désinsectisation
 - Biologie des cafards, blattes...
 - Intervention sur les parties communes.
 - Intervention sur les logements.
 - Réglementation, protocoles et procédures.
- Dératisation
 - Biologie des rongeurs.
 - Réglementation, protocoles et procédures.

Organisation

- Calcul des consommations de produits
- Calcul des consommables (housses...)
- Analyse des temps de travail (locaux et conteneurs)

Mise en situation pratique - Travail collectif

- Identification des locaux (poubelles ou vide-ordures)
- Identification des conteneurs (couleurs, capacités...)
- Analyse de la mise aux normes des locaux
- Nettoyage et désinfection des conteneurs
- Nettoyage et désinfection des locaux poubelles ou locaux vide-ordures
- Organisation du poste de travail

Travail individuel

- Étude d'un site (visite des locaux)
 - Appréciation du nombre de locaux poubelles et vide-ordures.
 - Appréciation du nombre de conteneurs suivant leurs capacités.
- Analyse
 - Appréciation de la consommation des produits pour l'entretien des locaux (sur l'ensemble du site pour l'année).
 - Appréciation de la consommation des produits et consommables pour l'entretien des conteneurs (sur l'ensemble du site pour l'année).
 - Appréciation du temps de travail (sur l'ensemble du site).

Évaluation, conclusion du stage

Contrôle des interventions de nettoyage : suivi du personnel et des entreprises

NET 02

2 jours

Public

Encadrement du personnel de proximité. Tout gestionnaire d'immeuble.

Objectifs

- Savoir définir des objectifs de propreté et les communiquer aux collaborateurs.
- Acquérir des outils d'organisation et de suivi de la propreté pour mieux contrôler les prestations du personnel et des entreprises.
- Animer et encadrer l'équipe de proximité pour améliorer la propreté des parties communes des immeubles.
- Acquérir les connaissances techniques : produits, matériels, méthodes.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Hygiène et nettoyage ».
- Visualisation de séquences filmées et analyse critique des méthodes de nettoyage.
- Application pratique sur site avec matériel manuel.
- Exercices de calculs des quantités de produits nécessaires.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Hygiène et nettoyage ».
- Fiches méthodes « Techniques de nettoyage ».
- Grilles de contrôle de la propreté.
- Fiches critères d'évaluation de la propreté.
- Grilles de calcul de quantité.

PROGRAMME

Bases de la qualité du nettoyage : qu'est-ce que la propreté ?

- Enjeux de la propreté
- Exigences des locataires
- Notions de propreté : la qualité à atteindre
- Moyens à mettre en œuvre
- Les critères de propreté
 - Appréciation des résultats.

Notion d'hygiène

- Les micro-organismes : bactérie, virus, etc.
- La poussière
- La désinfection

Notions de sécurité

- Risques
- Précautions à prendre
- Normes de sécurité
- Conseils pratiques

Analyse des surfaces à nettoyer

- Caractéristiques des sols
- Revêtements
 - Identification par espace.
 - Classification : revêtements durs et souples, etc.
 - Entretien.

Traitement des salissures

- Produits : pH, détergence, dosages, etc.
- Matériels

Méthodes générales de nettoyage

- Balayage à sec
- Balayage humide
- Lavage au balai espagnol
- Lavage à plat

Diagnostic et méthodes de nettoyage des salissures spécifiques

- Le nettoyage des taches et des salissures spécifiques
- Connaissance des produits et des matériels à utiliser selon types de salissures
- Choix de la méthode de nettoyage appropriée

Nettoyage de surfaces et lieux spécifiques

- Analyse du site
- Nettoyage des éléments et des lieux spécifiques (plinthes, vitres, local V.O., parkings, tapis, escaliers, gaines techniques, ascenseurs, etc.)

Application pratique sur site : conseils, ergonomie, méthode

- Balayage humide
- Lavage au balai espagnol
- Lavage à plat
- Lavage des vitres

Définition d'objectifs de propreté réalistes

- Réalisation de modèles

Contrôle et suivi de la propreté

- Réalisation de grilles de contrôle de la qualité de la propreté

Encadrement et animation des équipes internes de nettoyage

- Périodicités d'entretien – Planning
- Organisation des tâches

Commande de produits et de matériel

- Quantité : exemples de ratios
- Modèles de grilles de calcul

Évaluation, conclusion du stage

Organisation des interventions de nettoyage : diagnostic, méthodes, planification

NET 15

2 jours

Public

Encadrement de proximité.

Objectifs

- Acquérir une méthodologie de diagnostic des espaces à entretenir.
- Évaluer les charges de travail pour l'entretien des immeubles.
- Organiser les interventions de nettoyage : planning et fréquences.
- Préconiser les techniques et matériels adaptés.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Hygiène et nettoyage ».
- Réalisation de relevés sur site.
- Études de cas.
- Exercices de simulation d'organisation et de planification des tâches.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Hygiène et nettoyage : les principes de base ».
- Guide méthodologique : diagnostic des interventions de nettoyage et préconisations.

PROGRAMME

Introduction

- Les enjeux de l'organisation des interventions de nettoyage
- La qualité de la propreté, l'amélioration des techniques de nettoyage
- La réduction de la pénibilité des tâches

Diagnostic d'un site : la méthodologie

- Relevé des espaces à entretenir
- Caractéristiques des espaces à entretenir
- Relevé des moyens utilisés pour les tâches d'entretien et de traitement des ordures ménagères
 - Produits utilisés : détergents neutres, dégraissants, décapants, désinfectants...
 - Matériels utilisés pour : l'essuyage, le balayage et le lavage des sols, le lavage de la vitrerie, l'entretien des locaux V.O. et conteneurs...
 - Équipements de protection et de sécurité.
- Appréciation des méthodes de nettoyage utilisées par le personnel
 - Matériels et techniques employés pour chacune des tâches de nettoyage.
 - Temps de réalisation pour chaque tâche : méthode de relevé.
 - Gestes et postures, pénibilité.
 - Organisation du personnel dans la réalisation des tâches de nettoyage.
- Analyse des plannings des interventions de nettoyage du personnel
 - Planning théorique et planning effectif.
 - Analyse des temps réalisés pour chacune des tâches.
 - Recueil des difficultés rencontrées par le personnel.
 - Analyse des écarts de temps de réalisation des tâches.

Pratique sur site

- Exercice de relevés des espaces
- Les différentes techniques de nettoyage : démonstration, gestes et postures

Synthèse du diagnostic et préconisations de méthodes et d'organisation

- Préconisations concernant les produits et techniques de nettoyage
- Préconisations concernant l'organisation et les plannings des interventions de nettoyage
 - Ratios temps de référence pour chacune des interventions de nettoyage.
 - Estimations des temps de réalisation par catégorie de tâches pour chaque espace diagnostiqué.

- Plannings de réalisation des interventions de nettoyage : temps, fréquences, ...
- Organisation des interventions de nettoyage, la préparation et l'enchaînement des tâches.
- Amélioration des conditions de travail.

Exercice à partir des relevés effectués sur site : proposition d'organisation des interventions de nettoyage

Évaluation, conclusion du stage

Gestes et postures : nettoyage, manipulation des conteneurs

NET 41

2 jours

Public

Gardien. Personnel d'immeuble.

Objectifs

- Travailler en harmonie avec son corps en vue de le soulager.
- Identifier l'incidence au travail des gestes et postures inappropriées.
- Intégrer la bonne manipulation des techniques de nettoyage.
- Identifier l'ergonomie face à la prévention des risques.
- Adopter les bonnes pratiques.

Méthode pédagogique

- Exposés.
- Étude de cas, applications pratiques.
- Entraînement intensif.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Gestes et postures ».

PROGRAMME

Le squelette et son approche morphologique

- Le squelette dans son ensemble
 - Articulations, ligaments, tendons, muscles...
- Le squelette et ses pathologies
 - Arthrose.
 - Arthrite.
 - Ostéoporose.
 - Syndrome du canal carpien.
- Les pathologies dues à des accidents
 - Fracture.
 - Luxation.
 - Entorse.

Comprendre le mécanisme rachidien

- Le rachis dans son ensemble
 - Colonne vertébrale.
 - Moelle épinière.
 - Disque intervertébral.
- L'évolution des courbures de l'enfant à l'homme
- L'importance des muscles

Les déformations permanentes

- Scoliose
- Hypercyphose
- Hyperlordose

Les pathologies du rachis dues à des accidents

- Lumbago aigu
- Hernie discale
- Sciatique
- Tassement discal

Application pratique : les bonnes habitudes à adopter pour se protéger

- Le savoir faire
- Les positions clés de la vie quotidienne
 - Pour bien dormir.
 - Pour se baisser, se lever, s'asseoir, se tenir debout.

Pratique sur site : les positions clés de la vie professionnelle

- Décharger un objet lourd d'un lieu
- Ramasser un objet au sol
- Porter et déplacer des objets (seaux...)
- Balayer, aspirer ou laver des surfaces (sols, escaliers...)
- Accéder à des travaux de vitrerie haute
- Déplacer des conteneurs
- Déplacer des encombrants

Analyse des gestes et postures de chaque participant et actions correctives à mettre en place

Pratique en salle : exercices indispensables à travers la relaxation

- Les positions de bien-être (en décubitus dorsal, en suspension, en position fœtale)
- Scénario basé sur des techniques motrices
- Scénario basé sur des techniques mentales

Évaluation, conclusion du stage

Les stagiaires devront se munir de vêtements de travail de sécurité : gants et chaussures.

NET 42

1 jour

Public

Gardien. Personnel d'immeuble.

Objectifs

- Identifier l'incidence au travail des gestes et postures inappropriées.
- Intégrer la bonne manipulation et les méthodes de port des charges..
- Identifier l'ergonomie face à la prévention des risques.
- Adopter les bonnes pratiques.

Méthode pédagogique

- Exposés.
- Étude de cas et applications pratiques.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Gestes et postures ».

PROGRAMME

Comprendre le mécanisme rachidien

- Le rachis dans son ensemble
 - Colonne vertébrale.
 - Moelle épinière.
 - Disque intervertébral.

Les déformations permanentes

- Scoliose
- Hypercyphose
- Hyperlordose

Les pathologies du rachis dues à des accidents

- Lumbago aigu
- Hernie discale
- Sciatique
- Tassement discal

Application pratique : les bonnes habitudes à adopter pour se protéger

- Le savoir-faire
- Les positions clés de la vie quotidienne
 - Pour bien dormir.
 - Pour se baisser, se lever, s'asseoir, se tenir debout.

Application pratique : les positions clés de la vie professionnelle

- Décharger un objet lourd d'un lieu
- Ramasser un objet au sol
- Porter et déplacer des objets (seaux...)
- Balayer, aspirer ou laver des surfaces (sols, escaliers...)
- Accéder à des travaux de vitrerie haute
- Déplacer des conteneurs
- Déplacer des encombrants

Analyse des gestes et postures de chaque participant et actions correctives à mettre en place

Évaluation, conclusion du stage

Public

Personnel administratif

Objectifs

- Travailler en harmonie avec son corps en vue de le soulager.
- Identifier l'incidence au travail des gestes et postures inappropriées.
- Identifier l'ergonomie face à la prévention des risques.
- Appliquer les bonnes habitudes.

Méthode pédagogique

- Support multimédia.
- Études de cas, applications pratiques.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Gestes et postures - Principes de l'ergonomie au bureau ».

PROGRAMME

Contexte et enjeux

- Les facteurs déterminant la posture dans l'activité de travail
 - Caractéristiques personnelles de la personne.
 - Conditions de travail et environnement.
 - Nature de la tâche à effectuer .
- Quelques chiffres sur les pathologies liés au travail sur écran

Le squelette et son approche morphologique

- Le squelette dans son ensemble.
- Les principales pathologies
- Les pathologies liées à des accidents

Comprendre le mécanisme rachidien

- Le rachis dans son ensemble.
 - Colonne vertébrale.
 - Moelle épinière.
 - Disque intervertébral.
- Les déformations du rachis
- L'importance des muscles.
- Les différentes formes d'accidents
 - Le lumbago aigu.
 - La sciatique.
 - L'hernie discale.
 - Le tassement discal.

L'ergonomie au bureau

- Qu'est-ce que l'ergonomie ?
- Les enjeux de l'ergonomie au bureau
- Les principaux risques liés aux mauvaises postures
- L'organisation du poste de travail

Se positionner face à un écran au bureau

- L'ergonomie du poste de travail
- Les erreurs à éviter
- Les bonnes postures
 - Maintien du dos.
 - Position des jambes et des bras.
 - Position des doigts et des poignets.
 - Confort visuel.

Les accessoires pour le travail au bureau

- La chaise à hauteur réglable
- Le repose-poignet
- Le repose-pied
- Le filtre de protection d'écran

Application pratique : le poste de travail informatisé

Les gestes et postures clefs de la vie quotidienne

- Se lever et s'asseoir
- Ramasser un objet au sol
- Porter et déplacer une charge
- Analyse des gestes et postures de chaque participant et actions correctives à mettre en place

Quelques conseils pratiques et exercices de relaxation

- Alternier la position assise et position debout
- Prendre conscience de sa posture et réajuster régulièrement si besoin
- Prendre conscience de sa respiration
- Exemples d'exercices d'apaisement pour le dos et pour les yeux

Évaluation, conclusion du stage

Les stagiaires devront se munir de vêtements souples.

Gestion locative

HAB 01

1 jour

Public

Équipe de proximité.
Tout nouveau recruté.
Tout salarié du secteur du logement social.

Objectifs

- Visualiser la chronologie de l'histoire de l'habitat social.
- Identifier les logiques de développement et d'évolution du logement social.
- Situer et commenter les principaux textes législatifs.
- Analyser l'évolution de la population et des politiques du logement social.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Histoire de l'habitat social ».
- Films et documents d'archives.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Histoire de l'habitat social ».

PROGRAMME

1789 à 1850

- Seule priorité, trouver du pain
- Les premières réalisations d'habitat social : la cité Napoléon à Paris

1850 à 1870

- Premières initiatives de logement social : les philanthropes et hygiénistes
- Le temps des aventuriers : Fourier, Godin, Menier...

1870 à 1918

- Naissance des habitations à bon marché
- Le temps des législateurs
- Les textes fondateurs du mouvement HLM : loi Siegfried, loi Strauss, loi Ribot, loi Bonnefoy

1918 à 1928

- Des programmes de logement ambitieux : la loi Loucheur

1929 à 1939

- L'entre-deux-guerres
- La crise économique mondiale

1940 à 1944

- Les dégâts de la guerre sur l'habitat

1945 à 1954

- La reconstruction
- La pénurie de logements
- La loi sur le 1 % en faveur de la construction de logements
- Le cri de l'abbé Pierre

1957 à 1970

- La loi cadre de 1957 de Pierre Mendès France : l'ère des grands ensembles

1970 à 1980

- Le temps des remises en question
- La contestation du cadre de vie
- La crise pétrolière
- Le logement des immigrés
- La réforme du financement des logements
- Les dispositifs d'accompagnement social (Habitat et vie sociale – HVS)

1980 à 1998

- Le temps du traitement social en partenariat
- L'évolution du cadre législatif : les lois de décentralisation
- Le développement social des quartiers (DSQ – 1982) – La loi Quilliot (1982)
- La loi Méhaignerie (1986)
- La politique de la ville et le Développement Social Urbain (DSU – 1988) – La loi Mermaz (1989) – La loi d'orientation pour la ville (LOV-1991)

1998 à 2006 : le temps du traitement urbain

- La loi de lutte contre les exclusions (1998)
- La loi de Solidarité et de Renouvellement Urbain (SRU-2000)
- Le décret sur le logement décent (2002)
- La loi ENL de 2006

L'organisation du mouvement HLM

- Quelques repères chiffrés sur le parc HLM
- Les SA HLM / ESH
- Les Coopératives HLM
- Les sociétés de Crédit immobilier
- Les Offices d'HLM
- Les OPH
- Les Associations régionales d'HLM
- L'Union des HLM

Évaluation, conclusion du stage

Histoire et caractéristiques du logement social

HAB 03

2 jours

Public

Personnel récemment recruté.

Objectifs

- Situer la chronologie de l'histoire de l'habitat social.
- Identifier les logiques de développement et d'évolution du logement social.
- Identifier et commenter les principaux textes législatifs.
- Analyser les caractéristiques du logement social.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Histoire de l'habitat social » et « Gestion locative ».
- Films et documents d'archives.
- Utilisation de quizz.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Histoire de l'habitat social ».
- Aide-mémoire « Caractéristiques du logement social ».

PROGRAMME

Historique et évolution

1789 à 1870 : le temps des aventuriers

- L'état du logement à la révolution française
- Les premières réalisations d'habitat social : la cité Napoléon à Paris
- Premières initiatives de logement social : les philanthropes et hygiénistes : Fourier, Godin, Menier...

1870 à 1928 : le temps des législateurs

- Naissance des habitations à bon marché
- Les textes fondateurs du mouvement HLM : loi Siegfried, loi Strauss, loi Ribot, loi Bonnefoy
- Des programmes de logement ambitieux : la loi Loucheur

1929 à 1944 : les conséquences de la guerre

- La crise économique mondiale
- Les dégâts de la guerre sur l'habitat

1945 à 1957 : de la reconstruction à la loi cadre

- La reconstruction
- La loi sur le 1 % en faveur de la construction de logements
- Le cri de l'abbé Pierre
- La loi cadre de 1957 de Pierre Mendès France : l'ère des grands ensembles

1970 à 1980 : le temps des remises en question

- La contestation du cadre de vie
- La crise pétrolière
- Le logement des immigrés
- La réforme du financement des logements
- Les dispositifs d'accompagnement social (Habitat et vie sociale – HVS)

1980 à 1998 : Le temps du traitement social en partenariat

- L'évolution du cadre législatif : les lois de décentralisation
- Le développement social des quartiers (DSQ – 1982) – la loi Quilliot (1982)
- La loi Méhaigrierie (1986)
- La politique de la ville et le Développement Social Urbain (DSU – 1988) – la loi Mermaz (1989) – la loi d'orientation pour la ville (LOV-1991)

1998 à 2009 : le temps du traitement urbain

- La loi de lutte contre les exclusions (1998)
- La loi de Solidarité et de Renouvellement Urbain (SRU-2000)
- Le décret sur le logement décent (2002)
- La loi ENL de 2006
- La loi DALO du 5 mars 2007
- La loi Molle du 25 mars 2009

L'organisation du mouvement HLM

- Quelques repères chiffrés sur le parc HLM
- Les SA HLM / ESH
- Les coopératives HLM
- Les sociétés de Crédit immobilier
- Les Offices et OPAC : les Offices Publics de l'Habitat
- Les Associations régionales d'HLM
- L'Union des HLM – Union Sociale pour l'Habitat

Caractéristiques du logement social

L'attribution

- Définitions et spécificité du logement social
- Les catégories de logements aidés : PLUS, PLAI, PLS, PLI, Pallulos
- Enregistrement de la demande : n° unique
- Les conditions d'attribution
- Le conventionnement
- Les réservataires
- Les aides au logement : Loca-Pass, FSL, APL, AL
- Le droit au logement : Loi DALO
- La mixité sociale

Le contrat de location

- Les bases réglementaires
- Les clauses obligatoires et interdites
- Le transfert du bail
- Les obligations du bailleur et du locataire
- La remise en cause du droit au maintien dans les lieux
- La résiliation du bail
- Le loyer et les charges
- Le supplément de loyer de solidarité
- La contribution au partage des économies de charges

Évaluation, conclusion du stage

Public

Personnel récemment recruté.

Objectifs

- Présenter l'organisation du logement social.
- Donner des repères sur les textes réglementaires.
- Présenter et analyser les caractéristiques du logement social.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Gestion locative ».
- Quizz et études de cas à partir d'outils issus de la pratique des stagiaires.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Caractéristiques du logement social ».
- Aide-mémoire « Extraits juridiques ».

PROGRAMME**L'organisation du logement social**

- Quelques repères chiffrés sur le parc HLM
- Les SA HLM / ESH
- Les Coopératives HLM
- Les sociétés de Crédit immobilier
- Les Offices et OPAC : Les Offices Publics de l'Habitat
- Les Associations régionales d'HLM
- L'Union des HLM – Union Sociale pour l'Habitat

Les textes réglementaires de référence

- Code de la construction et de l'habitation
- Loi du 6 juillet 1989
- Décret du 26 août 1987 sur les charges récupérables
- Décret du 26 août 1987 sur les réparations locatives
- Loi du 29 juillet 1998 de prévention contre l'exclusion
- Décret du 30 janvier 2002 sur le logement décent
- Loi ENL du 13 juillet 2006
- Loi DALO du 5 mars 2007
- Loi MOLLE du 25 mars 2009
- Loi NOME du 25 novembre 2010

Caractéristiques du logement social**L'attribution**

- Définitions et spécificité du logement social
- Les catégories de logements aidés : PLUS, PLAI, PLS, PLI, Pallulos
- Enregistrement de la demande : n° unique
- Les conditions d'attribution : ressources et composition familiale, commission d'attribution, refus d'attribution...
- Le conventionnement
- Les réservataires
- Les aides au logement : Loca-Pass, FSL, APL, AL
- Le droit au logement : loi DALO
- La mixité sociale
- La convention d'utilité sociale (CUS)

Le contrat de location

- Les bases réglementaires
- La formation du contrat
- L'état des lieux
- Les clauses obligatoires et interdites
- Le transfert du bail
- Les obligations du bailleur et du locataire
- La résiliation du bail
- La remise en cause du droit au maintien dans les lieux

La quittance

- Le loyer
 - logements conventionnés
 - surface utile ou surface corrigée
- Les charges récupérables
- Le supplément de loyer de solidarité
- La contribution au partage des économies de charges

Évaluation, conclusion du stage

Bases réglementaires de la gestion locative : niveau 1 – initiation

GLO 01 2 jours

Niveau initiation

**Existe en
INTER**

Public

Responsable de gestion locative.
Gardien. Personnel d'accueil.

Objectifs

- Connaître la réglementation élémentaire applicable au logement social.
- Identifier les obligations en matière d'état des lieux, de responsabilité locative et de charges récupérables.
- Décrire et commenter les droits et obligations du contrat de location.
- Connaître les procédures d'attribution des logements.
- Connaître et comprendre les différents textes juridiques de base sur la gestion locative.
- Donner une information pertinente aux locataires.

Méthode pédagogique

- Supports multimédia « État des lieux » et « Charges récupérables ».
- Quizz.
- Etudes de cas à partir d'outils issus de la pratique des stagiaires.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Extraits juridiques ».
- Aide-mémoire « Contrat de location ».

PROGRAMME

Les textes réglementaires de référence

- Code de la construction et de l'habitation
- Loi du 6 juillet 1989
- Décret du 26 août 1987 sur les charges récupérables
- Décret du 26 août 1987 sur les réparations locatives
- Loi Solidarité et renouvellement urbain – SRU du 13 décembre 2000
- Décret du 30 janvier 2002 sur le logement décent
- Loi ENL du 13 juillet 2006
- Loi DALO du 5 mars 2007
- Loi MOLLE du 25 mars 2009
- Loi du 22 octobre 2010
- Loi NOME du 25 novembre 2010
- Loi du 7 décembre 2010

L'attribution

- Définitions et spécificités du logement social
- Les catégories de logements aidés : PLUS, PLAI, PLS, PLI, Pallulos
- Le conventionnement
- Enregistrement de la demande : n° unique
- Les conditions d'attribution : ressources et composition familiale, pièces constitutives, commission d'attribution, refus d'attribution...
- Les réservataires
- Les aides au logement : Loca-Pass, FSL, APL, AL
- Le droit au logement : Loi DALO
- Le parcours résidentiel
- La mixité sociale

Le contrat de location

- Régimes juridiques applicables
- Clauses obligatoires et interdites
- Formation du contrat
 - Les époux, les concubins, les pacsés, les colocataires, les tuteurs / curateurs, les cautions.
 - Réquisition.
 - Squat.
 - Hébergement.
 - Sous-location.
- Obligations du bailleur
 - La jouissance paisible.
 - Les grosses réparations.
 - La délivrance du logement.

- Obligations du locataire
 - Le paiement du loyer et des charges.
 - L'usage paisible des locaux.
 - L'assurance.
 - L'entretien du logement.

- Travaux : aménagements et transformations
- Transfert du bail
- Résiliation du bail

Les charges récupérables

- Définitions et caractéristiques
- Références juridiques
- Liste des charges récupérables ; décrets des 9 novembre 1982 et 26 août 1987
- Décret du 19 décembre 2008
- Loi du 7 décembre 2010
- Répartition des charges récupérables
- Récupération des charges
- Les provisions
- La régularisation de charges
- Jurisprudence et réponses ministérielles
- Quelques cas particuliers

Les réparations locatives

- Définitions et caractéristiques
- Références juridiques
- Décret – Code civil – Jurisprudence
- Analyse du décret
- Les points sujets à interprétation
- Les différentes pratiques

Évaluation, conclusion du stage

Questionnaire d'évaluation

Bases réglementaires de la gestion locative : niveau 2 - perfectionnement

GLO 02

4 jours
(2 x 2)

Niveau perfectionnement

Public

Responsable de gestion locative.
Gardien. Personnel d'accueil.

Objectifs

- Approfondir les bases juridiques et réglementaires.
- Maîtriser la réglementation en matière d'état des lieux, de réparations locatives et de charges récupérables.
- Décrire et commenter les droits et obligations du contrat de location.
- Connaître les procédures d'attribution des logements.
- Connaître et comprendre les différents textes juridiques de base sur la gestion locative.
- Savoir apprécier les différents niveaux de responsabilité par rapport à la pratique des états des lieux, des réparations locatives et des charges récupérables.
- Savoir mieux traiter les réclamations et demandes des locataires.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « État des lieux », modules « Charges récupérables », « Attributions », « Contrat de location ».
- Études de cas.
- Jeux de rôle.
- Exercices d'application.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Extraits juridiques ».
- Aide-mémoire « Contrat de location – État des lieux – Charges récupérables – Attributions ».

PROGRAMME

Repères historiques sur l'évolution du logement social

Les textes réglementaires de référence

- Code de la construction et de l'habitation
- Loi du 6 juillet 1989
- Décrets du 9 novembre 1982 et du 26 août 1987 sur les charges récupérables
- Décret du 26 août 1987 sur les réparations locatives
- Loi SRU du 13 décembre 2000
- Loi DALO du 5 mars 2007
- Loi MOLLE du 25 mars 2009
- Loi du 22 octobre 2010
- Loi NOME du 25 novembre 2010
- Loi du 7 décembre 2010
- Loi du 22 novembre 2010 sur l'exécution des décisions de justice

L'attribution

- Définitions et spécificité du logement social
- Les catégories de logements aidés : PLUS, PLAI, PLS, PLI, Pallulos
- Enregistrement de la demande n° unique
- Les conditions d'attribution : ressources et composition familiale, pièces constitutives, commission d'attribution, refus d'attribution...
- Le conventionnement
- Les réservataires
- Les aides au logement : Loca-Pass, FSL, APL, AL
- Le droit au logement : Loi DALO
- La mixité sociale

Le contrat de location

- Régimes juridiques applicables
- Clauses obligatoires et interdites
- Formation du contrat
 - Les époux, les concubins, les pacsés, les colocataires, les tuteurs / curateurs, les cautions.
- Obligations du bailleur et du locataire
- Transfert du bail

Le loyer

- Logements conventionnés
- Le supplément de loyer de solidarité
- Surface utile ou surface corrigée

Le traitement des impayés

- Impayé de loyer : phase amiable et précontentieuse
- Analyse des causes de non-paiement
- La saisine de la SDAPL
- La phase contentieuse
- La procédure de résiliation du bail et d'expulsion

Les troubles locatifs

- Éléments de définition
- Distinguer troubles de voisinage et troubles de jouissance
- Études de cas : nuisances sonores, odeurs, épaves et stationnement illicite, rassemblement dans les halls
- Moyens d'actions du bailleur du traitement amiable à la résiliation du bail
- Prévention des troubles de voisinage

Les états des lieux

- Aspects juridiques : état des lieux obligatoire, contradictoire, situé dans le temps
 - Références juridiques : lois, décrets.
 - Quelques cas de jurisprudence.
- Responsabilités
 - Les obligations du bailleur et du locataire.
 - Références juridiques et jurisprudence.
- Chiffrage
 - Outils du chiffrage : bordereaux de prix, grilles de vétusté, barèmes forfaitaires.
 - Accords collectifs.

Les charges récupérables

- Définitions et caractéristiques
- Références juridiques
- Liste des charges récupérables, décrets du 9 novembre 1982 et du 26 août 1987
- Décret du 19 décembre 2008, loi du 7 décembre 2010
- Répartition des charges récupérables
- Récupération des charges
- Les provisions
- La régularisation de charges
- Jurisprudence et réponses ministérielles
- Quelques cas particuliers

Les réparations locatives

- Définitions et caractéristiques
- Références juridiques
- Décret – Code civil – Jurisprudence

Évaluation, conclusion du stage

Le contrat de location à usage d'habitation

GLO 40

2 jours

**Existe en
INTER**

Public

Tout gestionnaire d'immeuble.

Objectifs

- Identifier et appliquer les différents aspects de la loi de 1989 concernant la formation, la résiliation et le transfert du contrat.
- Reconnaître les obligations du propriétaire et du locataire.
- Maîtriser la réglementation concernant les modifications et événements survenant en cours d'exécution du bail.
- Situer les réformes récentes et les nouvelles jurisprudences.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Gestion locative ».
- Quiz et études de cas à partir d'outils issus de la pratique des stagiaires.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Contrat de location ».
- Aide-mémoire « Extraits juridiques ».

PROGRAMME

La législation applicable aux baux

- Inventaire des textes : analyse et étude de cas de jurisprudence
 - Code civil.
 - Loi du 6 juillet 1989 modifiée.
 - Le code de la construction et de l'habitation.
 - La loi ENL du 13 juillet 2006.
 - Loi DALO du 5v mars 2007.
 - Le décret de 2002 sur le logement décent.
 - La spécificité des baux sociaux.
- La commission de conciliation

Le contrat de location

- Parties au contrat : mariage, union libre, PACS...
- Incapables juridiques, les situations irrégulières
- Clauses obligatoires, clauses facultatives, clauses interdites
- Droit et obligations réciproques des parties
- Le loyer, les charges et les réparations locatives
- Le dépôt de garantie
- Engagement de caution
- Les modifications du contrat : les avenants

Les situations familiales et le sort du contrat de location

- Pendant le mariage
 - Cotitularité.
 - Solidarité.
- En cas de PACS
 - Incidence sur le contrat de location.
- En cas de concubinage
 - Arrivée ou départ d'un concubin en cours de bail.
 - Clause de solidarité.
- En cas de séparation
 - Séparation de fait.
 - Séparation de corps.
- En cas de divorce
 - Pendant la procédure de divorce.
 - Effets de l'ordonnance de non-conciliation.
 - Effet du jugement de divorce et de sa transcription.

Fin du contrat de location

- Congé, résiliation
- Abandon du logement
- Décès du locataire

La non-occupation du logement

- Durée minimum d'occupation
- Constat et droits du bailleur
- Reprise possible du logement
- Cas d'exception

Évaluation, conclusion du stage

GLO 41 2 jours

Existe en INTER

Public

Toute personne qui gère les baux commerciaux.

Objectifs

- Maîtriser les aspects réglementaires liés à la constitution du bail.
- Identifier les modalités de congé et de renouvellement.
- Evaluer les conditions de négociation du bail.
- Utiliser les dernières décisions réglementaires.
- Analyser les jurisprudences.

Méthode pédagogique

- Échange de pratiques.
- Applications pratiques.
- Étude de cas.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Baux commerciaux ».

PROGRAMME

Économie générale du statut

- Articulation avec le droit général des baux
- Le décret de 1953 et sa codification
- Le champ d'application du statut : notions de local, de clientèle, l'immatriculation
- L'application volontaire du statut

Les conventions exclues du statut

- Les baux dérogatoires : durée, régime, situation en cas de maintien dans les lieux
- Les conventions d'occupation précaire : définition, motivation, régime juridique

La chronologie du bail

- Durée du bail
- Renouvellement, reconduction, résiliation triennale
- Congés : forme, préavis, motivation, congé avec offre ou refus de renouvellement
- Droit d'option et droit de repentir

Le refus de renouvellement et l'indemnité d'éviction

- Procédure
- Indemnité de transfert ou de remplacement
- Le problème des bureaux
- Calcul de l'indemnité
- Postes accessoires
- Versement de l'indemnité

La cession et la sous-location

- Cession : règles légales, clauses contractuelles, garantie du cédant
- Sous-location : notion, procédure, régime, droits du sous-locataire

Le loyer

- Fixation d'origine, dépôt de garantie
- Clause d'échelle mobile
- Notions de valeur locative, de plafonnement et de déplafonnement
- Révision : différents modes de révision, révision triennale, procédures et montant du loyer révisé
- Renouvellement : procédures et fixation du loyer

Les travaux

- Répartition bailleur-locataire
- Article 606
- Amiante, ravalement...
- Vétusté

La responsabilité du bailleur

- Obligation de délivrance
- Troubles de jouissance du locataire : négligences du propriétaire, interruption des services, problèmes de concurrence, travaux dans les lieux loués ou les parties communes
- Responsabilité du propriétaire en cas de troubles de colocation ou de voisinage
- Clauses contractuelles, rédaction, efficacité

Nota : le programme peut être modifié ou complété, selon l'actualité.

Cas pratiques

- Plusieurs cas pratiques sont proposés, avec constitution d'une équipe bailleur et d'une équipe locataire, chacun devant développer un argumentaire :
 - Un cas sur le champ d'application du statut.
 - Un cas sur le congé.
 - Un cas sur le loyer.
 - Un cas sur la prise en charge des travaux.
 - Un cas sur une infraction du locataire.

Évaluation, conclusion du stage

CGE 01

2 jours

Existe en INTER

Public

Chargé de gestion locative.
Tout gestionnaire d'immeuble.

Objectifs

- Acquérir une bonne connaissance des aspects juridiques et de la réglementation en matière de charges récupérables.
- Maîtriser les imputations des travaux et prestations : charges récupérables et non récupérables.

Méthode pédagogique

- Supports multimédia « Gestion locative » et « État des lieux ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Charges récupérables : principes de base ».
- Aide-mémoire « Extraits juridiques ».
- Aide-mémoire « Vocabulaire technique ».

PROGRAMME

Historique de la réglementation

- Loi de 1948
- Commission Delmon
- Loi Quilliot
- Loi Méhaignerie
- Loi du 6 juillet 1989
- Décret du 26 août 1987
- Loi ENL du 13 juillet 2006
- Décret du 19 décembre 2008

Définition des charges récupérables

- Références juridiques
- Charges récupérables et charges non récupérables : principes généraux

Analyse, interprétation et commentaire sur l'aspect récupérable des charges

- Les grandes rubriques
- Les dépenses de personnel récupérables
- Le remplacement d'éléments d'équipement
- Ascenseurs et monte-charge
 - Contrat d'entretien simple.
 - Contrat d'entretien complet.
- Eau froide, eau chaude, chauffage collectif
 - Les contrats de chauffe.
- Chauffage et production d'ECS individuelle
 - Contrats d'entretien.
 - Comparaison avec la liste des réparations locatives.
- Parties communes intérieures
 - Menues réparations.
 - Entretien de propreté.
- Espaces extérieurs
 - Éclairage.
 - Contrats d'entretien espaces verts.
- Hygiène
 - Fournitures consommables.
 - Colonnes sèches de vide-ordures.
 - Élimination des rejets.
- Équipements divers
 - VMC.
 - Contrôles d'accès.
- Impôts, taxes et redevances

Répartition

- Les différents critères de répartition
- Les charges d'ascenseur
- Les charges de chauffage – Décret du 30 septembre 1991

- Les charges d'eau froide
- Les charges d'eau chaude : comptage collectif, comptage individuel
- Les frais de personnel de proximité

Gestion des charges

- Provisions
- Régularisation de charges
- Prescription

Jurisprudence – Réponses ministérielles

Évaluation, conclusion du stage

GLO 10

1 jour

Existe en INTER

Public

Tout gestionnaire d'immeuble.

Objectifs

- Identifier les réparations locatives.
- Maîtriser les aspects juridiques et de la réglementation en matière de réparations locatives.
- Définir les responsabilités et les imputations.
- Construire un argumentaire pour présenter les réparations locatives à l'entrée dans les lieux.
- Impliquer le locataire lors de la visite conseil.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Gestion locative ».
- Application pratique sur site.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Réparations locatives ».

PROGRAMME

Éléments de définition

- Inventaire et classement
- Comparaison entre réparations et charges locatives
- Caractéristiques des réparations locatives
- L'obligation de conseil
- Logement décent et usage normal

Rappels juridiques

- Réglementation : loi du 6 juillet 1989, décret 87- 712 du 26 août 1987, Code civil, contrat de location
- Respect des obligations du bailleur
- Respect des obligations du locataire
- Analyse de cas de jurisprudences

Études de cas

- Les parties extérieures
- Les ouvertures : portes, fenêtres
- Les revêtements sols et murs
- Les installations de plomberie
- Les équipements d'électricité

Analyse de désordres et argumentaire

- Les salissures
- Les défauts de ventilation
- La sécurité et l'hygiène
- Vétusté, usure normale et dégradations
- Aménagements et transformations

Les obligations du bailleur

- Délivrer le logement en bon état d'usage, d'entretien et de réparation
- Fournir des équipements en bon état d'entretien et de fonctionnement

Les obligations du locataire

- User paisiblement
- Répondre des dégradations et pertes
- Prendre à sa charge l'entretien courant du logement et des équipements ainsi que les menues réparations et les réparations locatives
- Ne pas transformer les locaux

La dimension relationnelle

- Études de cas avec jeux de rôle
 - Les réparations locatives à l'entrée dans les lieux.
 - Les réparations locatives pendant l'occupation du logement.
 - Les réparations locatives lors de la visite conseil et de l'état des lieux de sortie.

- Conseils pratiques : information au locataire sur les travaux à réaliser liés aux réparations locatives

L'imputation des réparations locatives

- Au titre des charges récupérables
- Calcul de l'indemnité pour préjudice subi
- Les cas d'exclusion de la responsabilité du locataire
- Exercices de chiffrage

Évaluation, conclusion du stage

Charges récupérables et réparations locatives

CGE 02

2 jours

Public

Chargé de gestion locative.
Tout gestionnaire d'immeuble.

Objectifs

- Distinguer les réparations locatives des charges récupérables.
- Acquérir une bonne connaissance des aspects juridiques et de la réglementation en matière de charges récupérables et les réparations locatives.
- Maîtriser les imputations des travaux et prestations.

Méthode pédagogique

- Supports multimédia « Gestion locative » et « État des lieux ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Charges récupérables : principes de base ».
- Aide-mémoire « Extraits juridiques ».
- Aide-mémoire « Vocabulaire technique ».

PROGRAMME

Les charges récupérables

Historique de la réglementation

- Loi de 1948
- Commission Delmon
- Loi Quilliot
- Loi Méhaignerie
- Loi du 6 juillet 1989
- Décret du 26 août 1987
- Loi ENL du 13 juillet 2006
- Décret du 19 décembre 2008
- Loi NOME du 25 novembre 2010
- Loi du 7 décembre 2010
- Loi du 22 décembre 2010

Définition des charges récupérables

- Références juridiques
- Charges récupérables et charges non récupérables : principes généraux

Analyse, interprétation et commentaire sur l'aspect récupérable des charges

- Les grandes rubriques
- Les dépenses de personnel
- Les services rendus assurés par le bailleur ou dans le cadre d'un contrat d'entreprise
- Les dépenses d'entretien courant et les menues réparations
- Les taxes et impôts

Modalités de répartition

Principes de gestion des charges

Jurisprudence – Réponses ministérielles

Les réparations locatives

Rappels juridiques

- Réglementation : loi du 6 juillet 1989, décret 87- 712 du 26 août 1987, Code civil, contrat de location
- Respect des obligations du bailleur
- Respect des obligations du locataire
- Analyse de cas de jurisprudences

Analyse du décret

- Les parties extérieures
- Les ouvertures : portes, fenêtres
- Les revêtements sols et murs

- Les installations de plomberie
- Les équipements d'électricité

Les obligations du bailleur

- Délivrer le logement en bon état d'usage, d'entretien et de réparation
- Fournir des équipements en bon état d'entretien et de fonctionnement

Les obligations du locataire

- User paisiblement
- Répondre des dégradations et pertes
- Prendre à sa charge l'entretien courant du logement et des équipements ainsi que les menues réparations et les réparations locatives
- Ne pas transformer les locaux

L'imputation des réparations locatives

- Au titre des charges récupérables
- Calcul de l'indemnité pour préjudice subi
- Les cas d'exclusion de la responsabilité du locataire
- Exercices de chiffrage

Évaluation, conclusion du stage

GLO 20 1 jour

Existe en INTER

Public

Chargé de clientèle.

Objectifs

- Connaître les principaux textes réglementaires applicables.
- Maîtriser les critères d'applications du SLS par rapport au logement, au statut du locataire, aux plafonds de ressources
- Identifier les modalités de calcul du SLS et les règles de plafonnement.
- Connaître les procédures et les sanctions liées aux enquêtes annuelles et triennales.
- Améliorer l'information des locataires.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Gestion locative ».

Documentation remise

- Guide sur le SLS.

PROGRAMME

Présentation et analyse des textes réglementaires

- Loi du 4 mars 1996 réformée par la loi ENL du 13 juillet 2006 – articles du Code de la construction et de l'habitation
- Loi MOLLE du 25 mars 2009 et ses décrets d'application des 29 juillet, 3 et 30 décembre 2009

Champ d'application

- Les logements locatifs sociaux qui entrent dans le champ d'application du SLS
- Le statut du locataire
- Les dérogations prévues dans le cadre de PLH exécutoires et de CUS signées

Mode de calcul

- Le principe de calcul du SLS
- Le calcul avant plafonnement
- Les règles du double dispositif de plafonnement
- Les plafonds de ressources : composition familiale, présentation et calcul du dépassement du plafond de ressources

Les enquêtes de ressources

- L'enquête ressources annuelles : champ de l'enquête, contenu, déroulement, périodicité et calendrier
- Les sanctions à l'encontre du bailleur
- Les sanctions à l'encontre des locataires
- L'enquête d'occupation sociale

Les évolutions du SLS

- L'impact du SLS après la loi MOLLE : quelles conséquences pour les organismes HLM et les locataires (remise en cause du droit au maintien dans les lieux)

Application pratique

- Savoir présenter le SLS et les enquêtes annuelles au locataire

Évaluation, conclusion du stage

La copropriété : fonctionnement et actualités juridiques

GLO 42

2 jours

Public

Tout public souhaitant découvrir le mode de fonctionnement des copropriétés.

Contexte

Acquérir une vision globale de la copropriété.

Objectifs

- Acquérir une vision globale de la copropriété.
- Connaître l'organisation et le mode de fonctionnement des copropriétés.
- Maîtriser l'environnement juridique actuel.

Méthode pédagogique

- Exposé théorique illustré d'exemples pratiques.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Les copropriétés ».

PROGRAMME

S'approprier l'environnement juridique de la copropriété

- Définition, loi de 1965, 1967, règlements de copropriétés...
- Le champ d'application du statut de la copropriété
- La répartition des diverses parties d'immeuble
- Le règlement de copropriété
- Les droits et obligations des copropriétaires

Administrer et gérer la copropriété : dispositions générales

- La désignation du syndic
- La tenue de l'Assemblée générale des copropriétaires
- La répartition parties communes / parties privatives
- Les lots
- Le règlement de copropriété
- Les droits et obligations des copropriétaires
- Les travaux et la maintenance des bâtiments

Gérer une copropriété en difficulté

- L'administration provisoire
- La suspension des poursuites
- La scission de la copropriété
- Les pièges à éviter

Intégrer l'actualité juridique et réglementaire dans ses pratiques

- Les nouveaux textes (Loi Boutin...)
- La jurisprudence récente

Évaluation, conclusion du stage

Les nouveaux rapports locatifs depuis la loi MOLLE

GLO 33 2 jours

Existe en INTER

Public

Responsable de la direction clients. Chargé de location.

Objectifs

- Comprendre l'évolution du contexte législatif et réglementaire du logement social.
- Connaître les principes régissant les contrats et les spécificités du contrat de location HLM.
- Comprendre l'incidence des nouvelles réglementations sur les missions du bailleur et la gestion sociale : contrat de location, charges récupérables, troubles locatifs.
- Situer la demande d'un locataire par rapport aux obligations respectives du locataire et du bailleur pour être en capacité d'y répondre.

Méthode pédagogique

- Banques de connaissances « Gestion locative » et « Charges récupérables ».
- Etude du contrat de location.
- Cas pratiques à partir de jeux de cartes « Analyse de situations ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Extraits juridiques ».
- Aide-mémoire « Contrat de location ».

PROGRAMME

Les textes réglementaires de référence

- Code de la construction et de l'habitation
- Loi du 6 juillet 1989
- Décret du 26 août 1987 sur les charges récupérables
- Décret du 26 août 1987 sur les réparations locatives
- Loi Solidarité et renouvellement urbain – SRU
- Décret du 30 janvier 2002 sur le logement décent
- Loi ENL du 13 juillet 2006
- Loi DALO du 5 mars 2007
- Loi MOLLE du 25 mars 2009 et ses décrets d'application
- Loi du 1er juillet 2010 réformant la procédure de surendettement
- Lois du 25 novembre 2010 (NOME) et du 7 décembre 2010
- Loi du 22 décembre 2010 sur l'exécution des décisions de justice

Le contrat de location : le cadre de la demande du client

- Régime juridique applicable
- Formation du contrat
- Les titulaires du contrat: les concubins, les pacsés, les colocataires ; les mécanismes de représentation, les cautions
- Nationalité
- Les dispositifs de garantie
- Les annexes au contrat
- Les accessoires au logement loué : garage et parkings
- Clauses obligatoires et interdites
- Les spécificités du contrat HLM : durée du contrat, cautionnement, fixation du loyer, sls

La vie du contrat de location et les situations familiales

- Situations génératrices d'avenants
- Règles de transfert du contrat de location
- Sous location
- Colocation

Mobilité résidentielle et perte du droit au maintien dans les lieux

- Le congé et reprise des lieux
 - Conditions de forme.
 - Spécificités du congé Hlm.
 - Impact des situations familiales.
- Mobilité et parcours résidentiel
 - Sous-occupation.
 - Logement adapté au handicap.
 - Dépassement des plafonds de ressources.
- Procédure et cas de remise en cause du droit au maintien dans les lieux par la loi MOLLE
- Les personnes protégées
- Les aides à la mobilité

Les rapports locatifs : des obligations réciproques

- Zoom sur l'obligation de paiement
- Loyers
- Charges récupérables
- Zoom sur l'obligation d'entretien
- Définitions et caractéristiques des réparations locatives
- Analyse du décret et de la jurisprudence
- Les points sujets à interprétation
- Zoom sur l'obligation de jouissance paisible
- Éléments de définition
- Moyens d'action du bailleur, du traitement amiable à la résiliation du bail

Évaluation, conclusion du stage

La réforme de l'enregistrement de la demande de logements

GLO 34

1 jour

Existe en
INTER

Public

Toute personne chargée de la préparation, de l'instruction et du suivi des demandes d'attribution. Toute personne amenée à organiser ou à participer aux commissions d'attribution.

Personnel de proximité, agent de gestion locative, conseiller social, responsable de gestion locative.

Objectifs

- Identifier les conséquences de la réforme de l'enregistrement de la demande instaurées par la loi MOLLE.
- Maîtriser les différentes étapes de sa mise en place.
- Repérer les enjeux du dispositif pour les demandeurs de logement social.

Méthode pédagogique

- Exposé théorique et échanges d'expériences.

Documentation remise

- Aide-mémoire « L'attribution des logements ».
- Textes applicables.

PROGRAMME

Les enjeux du logement social

- Les spécificités et missions des organismes HLM
- Les caractéristiques des différentes catégories de demandeurs prioritaires de logement
- Les contingents, partenariats et dispositifs

Les différents systèmes d'enregistrement

- Le système d'enregistrement national
- La structure de gestion locale
- Le système d'enregistrement local
- Les différents lieux d'enregistrement et l'accès aux données nominatives

L'enregistrement de la demande

- La mise en place à partir d'octobre 2010 (décrets d'application et loi du 22 octobre 2010)
- Le contenu de l'imprimé national
- Les caractéristiques de l'enregistrement de la demande

La délivrance du numéro unique

- Dans les territoires sans système local d'enregistrement
- Dans les territoires ayant un système d'enregistrement local
- Les effets de la délivrance du numéro unique à l'égard de la mise en œuvre du droit au logement opposable

Modification et renouvellement d'une demande

- Modification provenant du demandeur
- Renouvellement de la demande
- Envoi de l'avis de renouvellement

Instruction d'une demande

- Pièces obligatoires et exclues (arrêté du 14 juin 2010, loi du 22 octobre 2010)
- Les titres de séjour pour les personnes étrangères (arrêté du 15 mars 2010)
- Composition familiale et ressources à prendre en compte
- Les outils de l'attribution d'un logement (règlement d'attribution, PLH) et les priorités de l'organisme

Les différents cas

- Cas de radiation de la demande
- Cas de renonciation écrite du demandeur
- Cas d'irrecevabilité de la demande
- Cas d'absence de réponse à un courrier

Outils d'évaluation

Évaluation, conclusion du stage

GLO 30 1 jour

Existe en INTER

Public

Toute personne chargée de la préparation, de l'instruction et du suivi des demandes d'attribution.

Toute personne amenée à organiser ou à participer aux commissions d'attribution.

Personnel de proximité, agent de gestion locative, conseiller social, responsable de gestion locative.

Objectifs

- Se repérer dans les textes juridiques applicables aux attributions de logements sociaux.
- Vérifier l'adéquation des processus internes aux principes d'une bonne gestion.
- Connaître les dernières modifications législatives ou réglementaires.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Gestion locative ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « L'attribution des logements ».
- Textes applicables.

PROGRAMME

Conditions d'attribution des logements

- Définition du logement social : logement conventionné
- Demandeurs prioritaires et bénéficiaires du logement social
- Plafonds de ressources
- Critères d'attribution et prévention de la discrimination
- Logements réservés

Traitement de la demande de logement

- Enregistrement de la demande : numéro unique
- Constitution du dossier de demande
- Actualisation, inventaire et classement
- Étude de la demande
- Rejet de la demande
- Délai anormalement long
- Le cas particulier des concubins, des pacsés et des demandes de transfert de bail suite à abandon par le locataire en titre

Instruction de la demande

- Préparation du dossier pour la commission d'attribution
- Étude du dossier : plafonds de ressources
- Taux d'effort disponible, solvabilité des ménages
- Aides à l'accès : FSL, Loca-Pass, caution
- Notification et motivation des refus d'attribution
- Ajournement ou rejet de la demande

Attribution des logements

- Commission(s) d'attribution
- Compétences des commissions
- Règlement intérieur
- Notification et motivation des refus

Évaluation, conclusion du stage

Parcours résidentiel : aspects juridiques

GLO 35

1 jour

Public

Chargé de mobilité. Chargé de gestion locative. Chargé de clientèle. Responsable de gestion locative.

Objectifs

- Connaître le cadre réglementaire.
- Apprécier les interprétations possibles des textes et leurs limites.
- Connaître les spécificités et les modalités de mise en œuvre de l'organisme.
- Faire les liens avec les différents textes de gestion locative.
- Se repérer sur les dispositifs de mobilité en locatif et en accession sociale à la propriété.

Méthode pédagogique

- Support d'animation multimédia: « Parcours résidentiels : Aspect réglementaire ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Aspect réglementaire des parcours résidentiels ».

PROGRAMME

Repères

- Rapide historique des textes réglementaires assurant la promotion du logement : SRU – Cohésion sociale – ENL – DALO.
- Les enseignements concernant les actions de relogement dans le cadre des opérations ANRU.

Les objectifs de la loi MOLLE

- Mobiliser les acteurs
- Améliorer le fonctionnement des copropriétés
- Créer un programme national de requalification des quartiers anciens.
- Prendre des mesures en faveur du développement d'une offre nouvelle de logements.
- Accroître la mobilité dans le parc de logements.
- Lutter contre l'exclusion et faciliter l'hébergement et l'accès au logement.

Les conventions d'utilité sociale

- Dispositifs prévus par la loi MOLLE
- La CUS signée par l'organisme : principes et modalités de mise en œuvre. Les mesures concernant le développement des parcours résidentiels.

Les dispositions relatives à la mobilité dans le parc de logement

- Sous occupation du logement
- Logement adapté au handicap
- Le rendez vous de mobilité
- Dépassement des plafonds de ressources
- Sous location
- Les logements des étudiants
- Le transfert du bail
- Le SLS
- Les plafonds de ressource

Les dispositions relatives à l'hébergement et à l'accès au logement

- Analyse des publics concernés
- L'accueil des publics en sortie de CHRS
- Les dispositifs de mobilité concernant ces publics

L'accession sociale à la propriété

- Analyse des textes réglementaires
- La démarche de l'organisme :
- Les outils utilisés en interne
- Présentation de pratiques exemplaires

Évaluation, conclusion du stage

Parcours résidentiel : aspects commerciaux et argumentation

GLO 36

1 jour

Existe en INTER

Public

Chargé de mobilité. Chargé de gestion locative. Chargé de clientèle. Responsable de gestion locative.

Objectifs

- Acquérir une méthodologie permettant d'améliorer les relations commerciales et la communication avec la clientèle dans le cadre des parcours résidentiels.
- Maîtriser les outils commerciaux et informatiques.
- Avoir un souci « commercial » dans les relations avec la clientèle : savoir anticiper les besoins et les attentes.
- S'approprier des argumentaires.
- Être proactif dans les relations clients.

Méthode pédagogique

- Exercices collectifs et individuels.
- Pédagogie par le jeu (jeux de cartes avec différentes situations).
- Fiches méthode.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Les actions commerciales ».
- Cahiers d'exercices.

PROGRAMME

Présentation de la démarche commerciale

- Analyse des besoins de la clientèle
- Les différents groupes de clients « typologie et segmentation de la clientèle »
- Attentes des clients par rapport à leurs besoins de mobilité et niveaux de réponse du bailleur
- Prestations effectives et prestations perçues
- Exercices collectifs

La méthodologie "Dynamique des signes"

- Prestations et actions commerciales : les signes émis
- Les différentes catégories de signes : exemples pris dans la vie quotidienne
- Analyse de parcours résidentiels : diagnostic des signes émis, propositions d'actions d'amélioration
- Exercices d'élaboration d'argumentaires, analyse des points forts et des points faibles.

La relation clientèle et les attitudes commerciales - Méthodologie "Dynamique des relations"

- La relation interpersonnelle : qu'est-ce qu'une attitude ?
- Perception et analyse des attitudes
- Recherche et compréhension des causes des attitudes
- Mise en œuvre d'une stratégie relationnelle
- Étude de cas avec application de la méthodologie "Dynamique des relations" autour de différentes situations de mobilité résidentielle.

Entraînement à la maîtrise des attitudes commerciales à partir de mises en situation réelles (jeux de rôle)

- Préparation d'un scénario choisi par chaque stagiaire ou proposé à partir d'une liste de thèmes en fonction des situations relationnelles et commerciales concernant les parcours résidentiels.
- Mise en place de la grille du scénario précisant le profil et le comportement du locataire concerné et indication de la stratégie relationnelle à mettre en œuvre

- Organisation de jeux de rôle. Par équipe : 2 acteurs, 2 observateurs
- Analyse des attitudes et des règles de négociations choisies
- Utilisation du thermomètre relationnel

Synthèse des méthodologies "Dynamique des signes" et "Dynamique des relations"

Pour chaque participant : définition de l'action à mener

- Choix des « engagements personnels »
- Délais de mise en œuvre
- Désignation d'une personne ressource pour la validation

Évaluation, conclusion du stage

État des lieux d'entrée : constat technique, aspects juridique et relationnel

EDL 02

2 jours

Public

Toute personne ayant à réaliser des états des lieux d'entrée.

Objectifs

- Analyser les aspects juridiques de la relation bailleur/locataire : obligations et responsabilités réciproques.
- Mettre en œuvre un constat d'état des lieux : méthode d'observation, vocabulaire technique, qualification des désordres.
- Adopter une démarche de qualité dans la relation avec le client.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « État des lieux ».
- Exercices de vocabulaire.
- Réalisation d'un constat d'état des lieux dans un logement.

Documentation remise

- Aide-mémoire « L'état des lieux : principes de base ».
- Aide-mémoire « L'état des lieux : extraits juridiques ».
- Aide-mémoire « L'état des lieux : vocabulaire technique ».

PROGRAMME

Introduction à l'état des lieux

- Enjeux
- Procédures
- Principales causes de dégradation et/ou d'usure et leurs conséquences
- Responsabilités réciproques

Accueil du nouveau locataire : aspect relationnel

- Rôle commercial du personnel ; les enjeux de l'accueil d'un nouveau locataire
 - Argumentaire d'accueil lors de l'état des lieux d'entrée.
- Conseils liés à l'entrée dans les lieux

Aspects juridiques de l'état des lieux

- Références juridiques : lois du 6 juillet 1989 modifiée par la loi du 22 décembre 2010, Code civil, décret du 26 août 1987
- Responsabilités du bailleur et du locataire

Rédaction du constat d'état des lieux

- Les différentes pièces du logement
 - Description des éléments.
 - Causes d'usure et de dégradation.
- Observation des éléments du logement
 - Description et vocabulaire technique des équipements et revêtements.
 - Anomalies constatées.
 - Vérifications.
- Qualification des désordres
 - Termes adaptés.
 - Termes à éviter.

Méthodes d'observation

- Utilisation des formulaires
- Méthode de progression dans le logement
- Études de cas : analyse de séquences filmées
- Anomalies les plus fréquentes

Visite sur site : réalisation d'un constat d'état des lieux

- Réalisation d'un état des lieux dans un logement
 - Relevés sur le formulaire par petits groupes de travail.
 - Analyse des relevés (sur site, en salle).
 - Relation avec le client : simulations en situation d'état des lieux.

Visite conseil (option selon les missions du personnel)

- Rôle du personnel de proximité et enjeux pour la préparation de l'état des lieux de sortie
- Procédure
 - Déroulement et méthode pour réaliser la visite conseil.
 - Informations à donner : réparations locatives, barème forfaitaire.
 - Conseils de réparation et d'entretien du logement.
 - Notion d'indemnité pour préjudice subi.
 - Démarches à effectuer pour le départ du locataire.

Évaluation, conclusion du stage

États des lieux d'entrée et de sortie : constat technique, aspect juridique, chiffrage

EDL 01

3 jours

Existe en INTER

Public

Toute personne ayant à réaliser des états des lieux d'entrée et/ou de sortie.

Objectifs

- Analyser les aspects juridiques de la relation bailleur/locataire : obligations et responsabilités réciproques.
- Réaliser un constat d'état des lieux : méthode d'observation, vocabulaire technique, qualification des désordres.
- Maîtriser les règles de chiffrage de l'état des lieux de sortie : responsabilités, vétusté, barème...
- Adopter une démarche de qualité dans la relation avec le client.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « État des lieux ».
- Exercices de vocabulaire.
- Réalisation d'un constat d'état des lieux dans un logement.
- Exercices de chiffrage.
- Analyse de séquences filmées.

Documentation remise

- Aide-mémoire « L'état des lieux : principes de base ».
- Aide-mémoire « L'état des lieux : extraits juridiques ».
- Aide-mémoire « L'état des lieux : vocabulaire technique ».

PROGRAMME

Introduction à l'état des lieux

- Enjeux
- Procédures
- Principales causes de dégradation et/ou d'usure et leurs conséquences
- Responsabilités réciproques

Aspects juridiques

- Références juridiques : loi du 6 juillet 1989 et modifications apportées par la loi du 22 décembre 2001, décret du 26 août 1987, Code civil
- Quelques cas de jurisprudence

Procédures et méthodes de travail

- Procédures générales
 - État des lieux d'entrée.
 - Visite conseil ou pré-état des lieux.
 - État des lieux de sortie et chiffrage.

Rédaction du constat d'état des lieux

- Les différentes pièces du logement
 - Description des éléments.
 - Causes d'usure et de dégradation.
- Observation des éléments du logement
 - Description et vocabulaire technique des équipements et revêtements.
 - Anomalies constatées.
 - Vérifications.
- Qualification des désordres
 - Termes adaptés.
 - Termes à éviter.

Méthodes d'observation

- Utilisation des formulaires
- Méthode de progression dans le logement
- Études de cas : analyse de séquences filmées
- Anomalies les plus fréquentes

Visite sur site : réalisation d'un constat d'état des lieux dans un logement

- Réalisation d'un état des lieux dans un logement
 - Relevés sur le formulaire par petits groupes de travail.
 - Analyse des relevés (sur site, en salle).
 - Relation avec le client : simulations en situation d'état des lieux.

Obligations et responsabilités du bailleur et du locataire

- Références juridiques : lois, décrets
- Les obligations du bailleur et du locataire
 - « Bon état d'usage » et « logement décent ».
 - Transformations et aménagements.
 - Dégradations et pertes.
 - Réparations locatives.

Relations avec le locataire

- Enjeux, analyse de la relation, négociation : analyse de séquences filmées
- Rôle commercial du personnel

Visite conseil

- Rôle du personnel de proximité et enjeux pour la préparation de l'état des lieux de sortie
- Procédure
 - Déroulement et méthode pour réaliser la visite conseil.
 - Informations à donner : réparations locatives, barème forfaitaire.
 - Conseils de réparation et d'entretien du logement.
 - Notion d'indemnité pour préjudice subi.
 - Démarches à effectuer pour le départ du locataire.

Chiffrage de l'état des lieux de sortie

- Principes juridiques
- Modalités d'imputation
- Évaluation du préjudice
- Analyse des outils du chiffrage
 - L'accord collectif.
 - Grille de vétusté et règles d'abattement pour vétusté.
 - Barème forfaitaire de chiffrage.
- Exercices de chiffrage
- Contentieux et jurisprudence

Évaluation, conclusion du stage

La visite conseil : enjeux et mise en œuvre

EDL 12

1 jour

Public

Toute personne ayant à réaliser une visite conseil.

Objectifs

- Construire un argumentaire pour inciter le locataire à accepter la visite conseil.
- Produire un diagnostic des travaux pouvant être réalisés par le locataire.
- Estimer les économies réalisées par le locataire.
- Maîtriser la logique des imputations liées aux réparations locatives.
- Acquérir un savoir-faire relationnel adapté à la visite conseil.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « État des lieux ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « État des lieux : visite conseil ».

PROGRAMME

Les enjeux de la visite conseil

- Réduire les imputations pour le locataire
- Réduire les délais de relocation et l'importance des travaux pour le bailleur

Les principes de la visite conseil

- Notion d'information et de conseil
- Pas de caractère obligatoire
- Visite réalisée en logement meublé
- Distinction entre visite conseil et état des lieux de sortie

Proposer une visite conseil

- Construire un argumentaire et le « vendre »
- Planifier et organiser la visite

Déroulement de la visite conseil

- Information du locataire
- Analyse des travaux susceptibles d'être effectués par le locataire
- Appréciation de l'entretien courant et des réparations locatives
- Appréciation de l'état de propreté : revêtements et équipements
- Tests de fonctionnement des équipements
- Conseils de réparation et d'entretien
- Exercices de constat de l'état d'un logement

Estimation des travaux

- Présentation du barème forfaitaire
- Notions d'indemnité pour préjudice subi
- Exercices d'estimation de travaux courants

Méthode relationnelle

- L'écoute active
- Savoir répondre aux objections
- Savoir donner une explication
- Comment argumenter.
- Exercices d'application sous forme de jeux de rôle.

Évaluation, conclusion du stage

EDL 11

2 jours

Public

Toute personne souhaitant se perfectionner dans la technique du chiffrage.

Objectifs

- Maîtriser les règles juridiques et les méthodes de chiffrage.
- Savoir interpréter les documents de chiffrage : accord collectif, grille de vétusté, barème de prix.
- S'entraîner à réaliser des chiffrages : applications pratiques.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « État des lieux ».
- Pratique dans un logement.
- Étude du dossier logement.
- Exercices de chiffrage.

Documentation remise

- Aide-mémoire « État des lieux et chiffrage ».
- Corrigés types des exercices réalisés.

PROGRAMME

Rappel du cadre juridique

- Loi du 6 juillet 1989 : les obligations du bailleur et du locataire.
- Aménagements et transformations
- Dégradations et pertes
- Décret du 26 août 1987 sur les réparations locatives
- Code civil
- Analyse de cas de jurisprudence

Principe et outils du chiffrage

- Les documents nécessaires au chiffrage
- La notion de préjudice
- Les différentes catégories de désordres
- La notion de vétusté et les règles d'application de l'abattement pour vétusté
- Les accords collectifs
- Le barème forfaitaire

Pratique sur site

- Relevé des désordres dans un logement
- Étude du dossier et exercice de chiffrage

Exercices de chiffrage

Les exercices, dont la difficulté augmente progressivement, permettent une bonne appropriation des méthodes de chiffrage

- Calcul du point de départ de la vétusté et chiffrage de quelques désordres simples
- Chiffrage complet de pièces humides : cuisine et salle de bains à partir de visionnage de photos
- Chiffrage complet d'un logement avec de nombreux désordres

Conseils pratiques et méthodologiques

Étude du dossier complet logement

Évaluation, conclusion du stage

Troubles locatifs : analyse et moyens d'action

INS 24

2 jours

Existe en INTER

Public

Personnel de proximité. Agent de gestion locative. Conseiller social. Responsable de gestion locative.

Objectifs

- Identifier les troubles de voisinage.
- Maîtriser la réglementation en vigueur.
- Mettre en œuvre les moyens d'actions et de prévention adaptés.
- Définir et mettre en œuvre des actions de responsabilisation des locataires.
- Savoir traiter les troubles les plus courants.

Méthode pédagogique

- Supports multimédia « Gestion locative » et « Insécurité : prévention et action ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Troubles locatifs : principes de base ».
- Aide-mémoire « La législation ».
- Aide-mémoire « Les situations d'insécurité et de violence ».

PROGRAMME

Éléments de définition

- Caractéristiques des troubles
- Inventaire et classement
- L'appréciation des troubles de jouissance
- Les auteurs des troubles de voisinage
- L'émergence d'un sentiment d'insécurité

Les obligations du locataire et du bailleur

- Réglementation : loi du 6 juillet 1989, modifications apportées par la loi DALO du 5 mars 2007, le Code civil
- Non-respect des obligations du bailleur
- Non-respect des obligations du locataire
- Garantie du bailleur et jouissance paisible
- Garantie du bailleur et troubles de voisinage

Études de cas

- Analyse de jurisprudences
- Nuisances sonores
- Odeurs et hygiène
- Animaux
- Rassemblements dans les halls
- Épaves et stationnements illicites

Traitement des conflits de voisinage

- Phases amiables
 - Avertissement verbal, lettre de convocation.
- Phase précontentieuse
 - Les différentes actions possibles (civil, pénal).
- Phase contentieuse
 - Assignation et sanctions.

Prévention des troubles de voisinage

- L'action individuelle ou collective des bailleurs
- Le partenariat
- Inventaire des mesures à prendre
- Présentation et analyse d'actions exemplaires

Évaluation, conclusion du stage

IMP 02

2 jours

Existe en INTER

Public

Chargé de gestion locative.
Conseiller social.

Objectifs

- Maîtriser les connaissances sur les différentes mesures d'aides, les acteurs et les circuits utilisés dans l'aspect précontentieux du recouvrement des loyers.
- Élargir son champ d'action par un partenariat efficace et l'utilisation des moyens existants tels que la médiation et la conciliation.
- Acquérir une méthodologie d'analyse et des techniques relationnelles appropriées.
- Permettre aux chargés de gestion locative d'être les personnes ressources de l'accompagnement social de proximité.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Gestion locative », modules « Loyers et impayés » et « Troubles locatifs ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « L'accompagnement et le suivi social ».
- Aide-mémoire « Extraits juridiques ».

PROGRAMME

Les outils de l'accompagnement social

- Les bases réglementaires de la gestion locative (Loi Besson – Loi contre l'exclusion – Loi de programmation de la cohésion sociale – Loi DALO)
- L'organisation des différents services sociaux aux niveaux national et local, les acteurs
- Les dispositions judiciaires pénales et civiles de la médiation, les conciliations
- Les aides au logement (AL/APL) : analyse et interprétation
- Les différentes mesures d'aide aux impayés. Les acteurs et les circuits. Le choix des partenariats
- Comment élaborer le montage d'un dossier FSL et être capable de suivre un débiteur concerné
- La commission de surendettement : quel rôle ? comment l'interpeller ?
- Les aides internes (aide sur quittance, Loca-Pass), le montage du dossier : analyse et interprétation

Le recouvrement des loyers

- Analyse des situations particulières. Recherche d'une typologie qui constituera un outil privilégié du suivi et du contrôle de l'encaissement
- Méthodologie de réalisation des accords de règlement basés sur une étude objective de la situation du client débiteur (revenus, quotient familial)

L'entretien de recherche d'informations

- Professionnaliser chacun dans la technique de relance verbale et d'entretien d'aide
- Savoir orienter et adapter la relance au type de débiteur
- Optimiser l'efficacité des relances écrites par des relances ciblées
- Élaborer un guide d'entretien de la relance : les objectifs (informations à fournir et à recueillir) et élaborer un argumentaire efficace
- S'entraîner à l'accompagnement individuel

La réunion « impayés »

- Optimiser le travail d'équipe par la gestion efficace des réunions « impayés »

- Connaître les techniques d'animation d'une réunion « impayés », afin d'améliorer la coopération de l'équipe

Évaluation, conclusion du stage

Traitement social et administratif des impayés

IMP 01

3 jours

Existe en
INTER (2 jours)

Public

Chargé de gestion locative.
Tout gestionnaire d'immeuble.

Objectifs

- Identifier les enjeux du recouvrement et du traitement des impayés dans le cadre de la loi sur la prévention des expulsions.
- Identifier les différents acteurs socio-économiques concernés.
- Maîtriser la réglementation en matière d'accompagnement social.
- Maîtriser les techniques d'écoute et d'entretien ainsi que les méthodes de relance.
- Utiliser les différentes étapes contentieuses.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Gestion locative », module « Loyers et impayés ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Les impayés ».

PROGRAMME

Enjeux du traitement des impayés

- Bilan individuel de la pratique du traitement des impayés : les difficultés rencontrées, les réticences, les besoins en informations
- Cadrage professionnel de la mission de lutte contre les impayés
 - Positionner son rôle par rapport aux différents acteurs (assistante sociale, personnel administratif, etc.).
 - Limites professionnelles (jusqu'où aller ? vie privée et proximité).
 - Le rôle de première proximité et la prévention des impayés.

Détection des risques d'insolvabilité

- Dossier du locataire
- Garanties personnelles
- Solvabilité
- Intégrer le risque d'impayé dans la procédure d'instruction de la demande
- Prévenir l'impayé

Présentation des différentes mesures du traitement social de l'impayé

- Des bases réglementaires : Loi Besson – Loi contre l'exclusion – Loi de programmation de la cohésion sociale – Loi DALO.
- Des acteurs et des circuits.
- Du montage des dossiers et de l'obtention des aides financières.
- Évaluation économique des impayés.
- Grille budgétaire des ménages.
- Revenu par unité de consommation.
- Plan d'apurement.

Méthodologie de l'analyse d'une situation d'impayé

- Techniques d'écoute et l'entretien d'aide :
 - Analyse des attitudes et des comportements et élaboration d'un axe de progrès individuel.
 - Apprentissage de la relance et de l'accord de règlement.
- Recherche de solutions suivant la typologie des impayés et mise en commun d'expériences réussies

Traitement administratif de l'impayé

- Mesures précontentieuses
- Les procédures contentieuses
- Les procédures civiles de recouvrement et d'exécution
- Les intervenants et leur rôle : conciliateur ou médiateur judiciaire, juge, huissier de justice, procureur de la république, préfet
- L'exercice des poursuites
- Les étapes des procédures

Évaluation, conclusion du stage

L'impayé, le surendettement et le redressement personnel

IMP 04

2 jours

Public

Chargé de recouvrement. Chargé de gestion locative.

Objectifs

- Apprendre à être réactif dès les premiers signes de difficultés des clients.
- Comprendre les mécanismes de la procédure de surendettement et du rétablissement personnel.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Gestion locative », module « Loyers et impayés ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Impayés et surendettement ».

PROGRAMME

Lutter contre l'impayé

- Réagir dès la naissance de l'impayé
 - Les outils à mettre en place pour éviter toute aggravation de la situation d'impayé.
- Déterminer les causes de l'impayé
 - Les différents moyens de communication avec les clients (téléphone, courriel), le choix du lieu de rencontre...
- Trouver des arrangements amiables
 - Mettre en place des accords compatibles avec la situation de la famille, étude du reste à vivre.
- Détecter les surendettements
 - Les familles surendettées sont dans l'incapacité de mettre en place des plans d'apurement viables : comment trouver une solution éventuelle ?
- La circulaire cohésion sociale

Le surendettement

- L'évolution législative et réglementaire depuis la loi Neiertz : loi du 1^{er} juillet 2010 et ses décrets d'application
- La saisie de la commission, le dossier
 - Qui et comment établir un dossier auprès de la Banque de France ? Critères de recevabilité, RAV et taux d'effort.
- Le plan conventionnel de redressement
 - Le plan, avec ou sans moratoire.
 - Le suivi de son exécution.
- L'accord des créanciers
 - Les créanciers portés dans le plan sont sollicités.
 - Les créanciers non mentionnés sont-ils concernés ?
- Les mesures de recommandation ou imposées par la commission
- L'élargissement des cas de suspension des procédures d'exécution
- L'échec du plan de redressement
 - La mauvaise volonté du client ou son incapacité manifeste.

La procédure de redressement personnel

- Le transfert du contentieux du surendettement du JEX au juge d'instance
- L'impossibilité manifeste du débiteur
 - Cette procédure n'est possible que si le débiteur est d'accord et que sa situation est irrémédiablement compromise.
- Ouverture de la procédure, suspension des procédures d'exécution
 - Les possibilités de recouvrement du bailleur pendant cette période : rappel d'APL, octroi FSL ?
 - L'impact de la réforme du 1^{er} juillet 2010.
- Liquidation judiciaire, vente des biens
 - Si la situation du débiteur le justifie, le juge ne nomme pas de liquidateur.

- Apurement du passif par le Tribunal
 - Seul le juge décide du sort des différentes créances.
- Clôture de la procédure, effacement de la dette
 - Les bailleurs sont confrontés à cet effacement, tant au niveau des locataires présents que des locataires partis.

Le fichier des incidents de paiements caractérisés

Évaluation, conclusion du stage

Aides au logement et procédures associées : conseiller et orienter les locataires

GLO 31

2 jours

Public

Chargé de gestion locative.
Conseiller social.

Objectifs

- Organiser la relation avec le client locataire en vue de l'aider à éviter une dette locative.
- Maîtriser, évaluer les aides possibles pour favoriser l'accès et le maintien dans les lieux.

Méthode pédagogique

- Mise en place d'études de cas pratiques avec calcul de l'aide en fonction du logement attribué.
- Réflexion sur des changements de situation de famille (décès, divorce...).
- Support multimédia « Suivi et accompagnement social ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Extraits juridiques ».
- Aide-mémoire « Suivi et accompagnement social ».
- Fiches « Prestations ».

PROGRAMME

Contexte et enjeux

- Les difficultés croissantes des locataires
- Le renforcement de la mission sociale du bailleur
- La complexité des relations du personnel avec les locataires démunis

Les difficultés de la vie, les grands chiffres

- Les données statistiques de l'INSEE
- Les critères d'analyse : revenu médian, seuil de pauvreté, facteurs de fragilité
- Les indicateurs des difficultés de la vie : les approches non monétaires

Le cadre législatif et les textes réglementaires

- Les spécificités du logement social
 - Accueil et maintien dans le logement de personnes défavorisées.
 - Mixité sociale.
- Les textes réglementaires de référence
 - Les lois et décrets de référence.
 - Ce qui a changé ces dernières années.

Les outils d'analyse de la situation du locataire

- Présentation des critères et outils
- La composition familiale
- Les revenus
- Les changements de situation
- Le calcul du taux d'effort et de reste à vivre

➤ *Simulation d'APL*

➤ *Exercices pratiques*

La démarche de recherche d'informations

- Les étapes de l'entretien
- Sa mise en œuvre dans une logique de coopération
- Les règles de déontologie

Les dispositifs de prestations sociales

- Les sources
- Les points-clef du dispositif
 - Famille.
 - Handicap.
 - Vieillesse.
 - Chômage.

Les dispositifs d'aide et leurs conditions de mobilisation

- Pour l'accès au logement : APL, locapass, FSL, intermédiation locative
- Pour le maintien dans les lieux : conditions de mise en place des aides locapass, rappel d'APL, FSL, minoration de quittance
- Focus sur les dispositifs d'accompagnement

Les partenariats

- Les dispositifs de gestion sociale : CUS, PDALPD, CCAPEX
- Les dispositifs de gestion sociale : CCAS, DGAS, Mutuelles, Employeurs

Les procédures de résiliation de bail et d'expulsion

- Les dernières modifications législatives et réglementaires
- L'incidence de la loi MOLLE et de la réforme de surendettement
- Les grandes étapes d'une procédure d'expulsion
 - *Schéma animé de la procédure : du commandement de payer à la saisine de la CDAPL et l'obtention de la force publique*
- Les conditions de reprise des lieux
- La loi du 22/12/2010 et ses décrets d'application

Évaluation, conclusion du stage

Surendettement : identifier les causes et préserver les intérêts du locataire et du bailleur

IMP 05

2 jours

Existe en INTER

Public

Chargé de gestion locative.
Service contentieux.

Objectifs

- Comprendre le surendettement.
- Analyser les difficultés rencontrées par les ménages surendettés.
- Traiter le surendettement : approche juridique.
- Connaître les mesures de prévention en matière d'épargne et de crédit.
- Comprendre les mécanismes de gestion d'un budget familial.
- Connaître les outils de l'accompagnement social : services sociaux, aides au logement, mesures judiciaires...

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Gestion locative », module « Loyers et impayés ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « L'accompagnement et le suivi social ».
- Schéma : procédure de surendettement.
- Schéma : procédure de redressement personnel.

PROGRAMME

Comprendre le surendettement

- Repères sur les situations de pauvreté et sur les causes de surendettement

Traiter le surendettement : approche juridique

- Repères sur les bases réglementaires : de la loi Neiertz aux lois des 1^{er} juillet et 22 décembre 2010
- Fonctionnement de la commission de surendettement

Les difficultés rencontrées, les actions intéressantes engagées (débat)

- Les familles surendettées
- Les causes de surendettement
- Les comportements des familles surendettées
- Les relations avec ces familles
- La détection des problèmes
- Les préventions possibles

Les budgets familiaux

- Les dépenses d'une famille (catégories, importance...), les notions de taux d'effort et reste à vivre
- Analyse par poste de consommation
- Les aléas, les incidents graves
- Conseils pour réaliser des économies.
- Les ressources régulières
- Les aides possibles
- Les simulations de budgets
- Les dérives, les angoisses...

Les outils de l'accompagnement social

Chaque point sera adapté, dans l'importance de son contenu, au niveau des stagiaires.

- Les bases réglementaires de la gestion locative (loi de 1998 contre l'exclusion)
- L'organisation des différents services sociaux aux niveaux national et local, les acteurs
- Les dispositions judiciaires pénales et civiles de la médiation, les conciliations
- Les aides au logement (AL/APL) : analyse et interprétation
- Les différentes mesures d'aide aux impayés. Les acteurs et les circuits. Le choix des partenariats
- Qu'est-ce qu'un dossier d'aide
- Les aides internes (aide sur quittance, locapass), le montage du dossier

Le recouvrement des loyers

- La situation du client débiteur (revenus, quotient familial)
- Analyse des situations particulières
- Les relations avec le service chargé des recouvrements
- Les relations avec les clients en recouvrement de loyers

Notions sur le fonctionnement judiciaire

Ces notions seront enseignées progressivement au cours des deux journées

- Les différents tribunaux
- La procédure judiciaire
- Élaborer un guide d'entretien de la relance : les objectifs (informations à fournir et à recueillir) et élaborer un argumentaire efficace
- S'entraîner à l'accompagnement individuel

Applications pratiques

- Étude de cas
- Réalisation de budgets type à partir d'un logiciel de simulation
- Exercices à partir de situations réelles

Évaluation, conclusion du stage

Le recouvrement des loyers et des impayés : argumentation et aspect relationnel

IMP 03

2 jours

Existe en
INTER (1 jour)

Public

Personnel chargé de la relance des impayés : chargé de gestion locative, gardien...

Objectifs

- Savoir anticiper et prévenir les situations d'impayés.
- Dédramatiser l'acte professionnel.
- Maîtriser son stress de façon efficace dans la relance.
- S'adapter aux différents profils des locataires défaillants.
- Maîtriser les entretiens interpersonnels.
- Traiter avec aisance des points de vue opposés.
- Acquérir des méthodes relationnelles adaptées.
- Construire et s'approprier un argumentaire spécifique.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Dynamique des relations ».
- Exercices en sous-groupes.
- Mise à disposition d'un guide argumentaire modèle et travail d'appropriation.
- Mise en application de la méthodologie « Dynamique des relations » avec illustration par des études de cas filmés.
- Jeux de rôle présentant différentes situations d'impayés avec scénarios de relance.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Dynamique des relations ».
- Guide argumentaire sur les méthodes de relance.

PROGRAMME

Prévenir l'impayé

- Être informé
 - Coût par secteur.
 - Coût pour le locataire / cas concrets.
 - Rappel de la procédure globale de l'impayé.
- Le diagnostic des situations d'impayés
 - Les événements hostiles (organisation, individu).
 - Les styles relationnels propices aux conflits.
 - Les typologies de locataires défaillants.
 - Les signes d'alerte.
- Le rôle du personnel dans la relance des impayés
 - L'importance de cette première action.
 - L'amélioration de la relation client.

Préparer l'entretien d'impayé

- Les sources d'informations nécessaires à l'entretien
 - Analyser la situation du locataire en difficulté.
 - Sélectionner les aides internes et externes.
- Les objectifs de l'entretien
 - Se définir des objectifs clairs et précis.
- Un plan d'action détaillé
 - Fiche descriptive : lieu de l'entretien, quels interlocuteurs et à quel moment, les situations de refus, le choix des moyens (écrit, téléphone, entretien face à face).

Le déroulement de l'entretien

- Informer le débiteur de l'objet précis, comprendre le motif de l'impayé, varier et choisir ses arguments en fonction de la réaction
- Développer la confiance en soi et l'affirmation de soi – Application de la méthode « Dynamique des relations » : renforcer la coopération, réduire l'opposition
 - Utiliser les gestes et attitudes adaptées.
 - Être à l'aise quels que soient les profils des interlocuteurs.
 - Analyser les typologies des comportements face à l'impayé.
- Constituer un argumentaire adapté
 - Fiches argumentaire et contre argumentaire.
- Affirmer un point de vue en s'adaptant aux différents profils
 - Savoir faire une demande, gérer un refus, réagir à une critique.
 - Savoir désamorcer un conflit.

Consolider l'entretien

- Synthèse des accords
- Prévenir les futurs impayés
 - Présenter les divers moyens de paiement.
 - Rappeler les règles d'encaissement.

- Conclure sur un engagement du locataire : gagnant/gagnant.
- Déceler les situations critiques, les évaluer pour en informer les collaborateurs concernés.
- Établir une fiche de suivi

Évaluation, conclusion du stage

GLO 21

2 jours

Existe en INTER

Public

Chargé de gestion locative.

Objectifs

- Rappel des connaissances juridiques.
- Responsabilisation des chargés de gestion locative sur les actions contentieuses : recouvrement des loyers, troubles de jouissance.
- Maîtriser les procédures contentieuses et précontentieuses concernant les acteurs, les circuits et les mesures d'accompagnement.
- Impulser un travail d'équipe qui augmente la cohérence et l'efficacité des actions individuelles.

Méthode pédagogique

- Exposé sur l'organisation judiciaire et les différents interlocuteurs.
- Mise à plat de la procédure civile d'expulsion avec les pièces juridiques et jugements à l'appui.
- Mise à plat d'une procédure contentieuse pour « trouble de jouissance » avec pièces et jugements à l'appui.
- Jeux de rôle : entretiens débiteurs en phase contentieuse.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Gestion locative – Contentieux – Principes de base ».
- Aide-mémoire « Gestion locative – Contentieux – Extraits juridiques ».

PROGRAMME

Le contentieux : un outil de gestion locative

- Intégrer le contentieux comme outil de gestion locative visant au respect des obligations du locataire, et optimiser son utilisation
- Situer le rôle des CGL dans la mise en œuvre du contentieux et dans le respect d'une déontologie et d'une stratégie d'entreprise
- Connaître l'organisation judiciaire ainsi que le rôle des différents interlocuteurs : huissier de justice, avocat, greffier...

La pratique du contentieux

- Contentieux et recouvrement des loyers
 - Comprendre les incidences de la procédure contentieuses sur sa pratique professionnelle (loi contre l'exclusion, Juillet 1998).
 - Être garant de la procédure interne en matière d'utilisation du contentieux.
 - Connaître et appliquer les étapes et les délais de la procédure civile d'expulsion. Savoir utiliser les différentes mesures conservatoires.
 - Élargir ses outils contentieux en matière de recouvrement : le procès verbal de conciliation, la saisie attribution, la saisie des véhicules terrestres à moteur, l'injonction de payer, la sommation...
 - Professionnaliser l'entretien débiteur en phase contentieuse ainsi que sa capacité d'analyse et de ciblage.
- Contentieux et trouble de jouissance
 - Savoir monter un dossier pour « trouble de jouissance » avec les pièces nécessaires et la stratégie à adopter.
 - Connaître les différentes étapes, les interlocuteurs et la marche à suivre.
- Contentieux et travail d'équipe
 - Être la personne ressource en matière de contentieux pour les différents bureaux d'accueil : savoir informer sur les différentes étapes et savoir harmoniser le travail de l'équipe entre le précontentieux et le contentieux.
 - Être en mesure de former l'équipe de gardiens en matière de contentieux, de techniques de recouvrement et d'entretien débiteur en phase contentieuse. Être en mesure d'optimiser le travail effectué par les équipes de terrain.

Évaluation, conclusion du stage

Représentation du bailleur devant les tribunaux

GLO 22 2 jours

Existe en
INTER

Public

Chef de service. Chargé du contentieux. Responsable administratif.

Objectifs

- Situer la représentation du bailleur dans l'organisation de l'ESH et le contexte social.
- Intégrer dans sa pratique professionnelle les nouveaux textes législatifs et réglementaires.
- Responsabiliser les chargés de gestion locative sur les actions contentieuses : recouvrement des loyers, troubles de jouissance.
- Maîtriser les procédures contentieuses et précontentieuses concernant les acteurs, les circuits et les mesures d'accompagnement.
- Impulser un travail d'équipe qui augmente la cohérence et l'efficacité des actions individuelles.

Méthode pédagogique

- Étude de cas.
- Analyse de jugements.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.

PROGRAMME

Les formes et conditions de la représentation directe

- Présentation des juridictions intervenant en matière de contentieux locatif
 - Distinction Tribunaux de Grande Instance / Tribunaux d'Instance.
 - Distinction modalité de saisine au fond / référé.
 - Juge de l'exécution (délai de règlement – délai en matière d'expulsion – transfert de ses compétences au Tribunal d'Instance en matière de surendettement).
 - Tribunal d'Instance : procédure de saisie des rémunérations.
 - Cour d'appel.
- Modalités de saisine
 - Assignation.
 - Déclaration au greffe.
 - Requête en injonction de payer (locataires partis).
- Compétence territoriale des juridictions
- Exposé des règles de compétence des tribunaux (carte judiciaire)
- Présentation du calendrier des audiences
- Compétence matérielle des tribunaux
- Bases légales
- Code de l'organisation judiciaire

Les juridictions devant lesquelles une représentation directe est possible

- Exposé des possibilités de représentation directe en fonction des tribunaux (limite de la compétence exclusive des avocats)
- Conditions de représentation directe du bailleur (rédaction du pouvoir)
- Les règles de communication de pièces

La préparation pratique de l'audience

- Présentation du calendrier des audiences
- Le choix de la date d'audience (respect des délais procéduraux)
- Choix des modalités de saisine (référé ou fond)
- Règles de rédaction d'une assignation en fonction de la modalité de saisine
- Les mentions obligatoires de l'acte
- L'exposé des faits
- Les demandes :
 - Exposé du décompte locatif (règles d'imputation légale).
 - Demande de résiliation du bail (forme).
 - Condamnation aux indemnités d'occupation.

- Condamnation accessoires : art. 700.
- Dépens : définition.

- Le bordereau de pièces : contenu et classement
 - La mise au rôle.

Le déroulement des débats

- Présentation d'une audience type
- La lecture du rôle
- Les règles de communication (avec un avocat ou / et directement avec le locataire défaillant ou son représentant)
- Les renvois
- Décisions rendues sur le siège ou délibérés

Les démarches à l'issue de l'audience

- Les difficultés relatives au titre rendu
- Erreur matérielle : modalités de rectification
- Domaine d'application de la requête en rectification d'erreur matérielle
 - La signification du titre.
- Impact sur les suites de la procédure en fonction de la nature du titre rendu
 - Les voies de recours et délais et de leurs effets.

Exercices pratiques en sous-groupe

Évaluation, conclusion du stage

GLO 11 1 jour

Public

Chargé de gestion locative.
Tout gestionnaire d'immeuble.

Objectifs

- Identifier la procédure de recouvrement la plus adaptée.
- Identifier ses conditions de mise en œuvre.
- Connaître les nouvelles mesures réglementaires concernant les procédures civiles de recouvrement et d'exécution et savoir les mettre en œuvre.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Gestion locative ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Les impayés ».

PROGRAMME

Les données juridiques préalables

- Le titre exécutoire
 - Définition.
 - Les différents titres exécutoires.
- Les intervenants, leur rôle
 - Le juge de l'exécution.
 - L'huissier de justice.
 - Le procureur de la République.
 - Le préfet.
- Une procédure non contentieuse
 - La cession volontaire de salaires

Les procédures civiles d'exécution

- Généralités sur la loi de 1991 et sur le décret de 1992 actualisés
- L'impact de la loi réformant les règles de prescription en matière civile
- Étude des différentes procédures
 - La procédure d'expulsion, les délais.
 - La saisie et la cession des rémunérations.
 - La saisie attribution.
 - La saisie vente (mobilier et immobilier).
 - La saisie des véhicules terrestres à moteur.
 - La procédure pour chèque impayé.
- Cas de suspension
 - Surendettement et redressement personnel.
- Protection juridique des majeurs

Applications

- Examen des principales dispositions législatives et réglementaires
- Choix entre les différentes procédures
- Leur intérêt respectif à la lumière des questions posées par les stagiaires

Évaluation, conclusion du stage

Tarification des actes, rôle et fonction des huissiers de justice

GLO 23

1 jour

Public

Personnel du service contentieux.

Objectifs

- Connaître le rôle et la fonction de l'huissier de justice.
- Savoir analyser les actes d'huissier.
- Maîtriser la tarification des actes.

Méthode pédagogique

- Étude de cas.
- Analyse d'actes.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Tarification des actes ».

PROGRAMME

Le rôle et le statut des huissiers de justice

- Officier ministériel :
 - Description de sa mission et de ses prérogatives du droit commun, l'utilité du juriste de terrain.
 - Sa mission, la signification : les règles de signification.
 - L'exécution des décisions de justice.
 - Sa responsabilité.

Les règles de rédaction d'acte et les mentions obligatoires

- La gestion du conflit avec l'huissier de justice :
 - Le rôle des chambres professionnelles.
 - La taxation des frais (procédure).

La tarification des actes des huissiers de justice

- Le décret 96-1080 du 12/12/1996
- Détermination des obligations de l'huissier en matière de tarification
- Présentation du tableau des actes
- Étude des actes nécessaires à la procédure conservatoire et d'exécution
- Analyse du rapport coût/utilité
- Modalité de calcul (détermination du principal)
 - La répartition de la charge du coût des actes.
 - Les demandes de provisions.
 - Les règles d'imputation des chèques d'huissier.

La fixation des honoraires

- La détermination des différents types d'honoraires (DP 10, article 16, honoraires libres)
- Le tarif imposé des honoraires de constat d'état des lieux
- La charge des honoraires

Évaluation, conclusion du stage

Gestion commerciale

COM 02

3 jours
(2 + 1)

Existe en
INTER (2 jours)

Public

Équipe de proximité.

Toute personne ayant à conduire des actions commerciales.

Objectifs

- Acquérir une méthodologie permettant d'améliorer les relations commerciales et la communication avec la clientèle.
- Adopter une démarche commerciale avec la clientèle.
- Mettre en œuvre une démarche de progrès.

Organisation en intra

- La première séquence (2 jours) présente la méthode pédagogique de démarche commerciale. Elle est consacrée à l'analyse d'actions commerciales en appliquant les méthodologies « Dynamique des signes » et « Dynamique des relations ».
- A la fin de la première séquence, chaque stagiaire définit avec l'animateur un "microprojet" à mettre en œuvre.
- La deuxième séquence (1 jour) permet la restitution des microprojets personnels. Elle est également consacrée à un entraînement intensif sous forme de jeux de rôle à partir de situations relationnelles et commerciales.

Méthode pédagogique

- Audiovisuel « Dynamique des relations ».
- Exercices collectifs et individuels.
- Entraînement avec jeux de rôle.
- Fiches méthode.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Les actions commerciales ».
- Cahiers d'exercices.

PROGRAMME

Présentation de la démarche commerciale

- Analyse des besoins de la clientèle
- Les différents groupes de clients
- Attentes des clients et niveaux de réponse du bailleur
- Prestations effectives et prestations perçues
- Exercices collectifs

La méthodologie "Dynamique des signes"

- Prestations et actions commerciales : les signes émis
- Les différentes catégories de signes : exemples pris dans la vie quotidienne
- Analyse de prestations : diagnostic des signes émis, propositions d'actions d'amélioration
- Exercices collectifs

Mise en application pratique sur un site

- Visite d'un bureau d'accueil, d'un hall d'immeuble, visite commerciale dans un logement vide, etc.

La méthodologie "Dynamique des relations"

- Analyse des attitudes
 - Perception générale (communication non verbale).
 - Langage (communication verbale).
 - Gestes (attitude physique).
- Causes des attitudes
 - Situation personnelle.
 - Modes d'organisation.
 - Image du métier.
 - Qualité de l'environnement.
- Règles de négociation
 - Application des règles de base pour améliorer les relations.
- Les facteurs renforçant l'image de la société

Application de la méthodologie "Dynamique des relations"

- Étude de cas filmés avec analyse relationnelle sur les thèmes suivants :
 - Accueil d'un nouveau client et état des lieux d'entrée.
 - La visite commerciale de l'appartement.
 - Le traitement des réclamations.
- Pour chaque cas :
 - Analyse des situations relationnelles.
 - Recherche des causes.
 - Application des règles de négociation.

Choix des projets personnels

- Présentation, choix d'un thème, conseils de réalisation

Entraînement à la maîtrise des attitudes commerciales à partir de mises en situation réelles (jeux de rôle)

- Préparation d'un scénario choisi par chaque stagiaire ou proposé à partir d'une liste de thèmes en fonction des situations relationnelles et commerciales rencontrées
- Mise en place de la grille du scénario précisant le profil et le comportement du locataire concerné et indication de la stratégie relationnelle à mettre en œuvre
- Organisation de jeux de rôle. Par équipe : 2 acteurs, 2 observateurs
- Analyse des attitudes et des règles de négociations choisies
- Utilisation du thermomètre relationnel

Synthèse des méthodologies "Dynamique des signes" et "Dynamique des relations"

Choix des "engagements personnels" (uniquement stage en intra)

- Pour chaque participant : définition de l'action à mener
- Délais de mise en œuvre
- Désignation d'une personne ressource pour la validation

Évaluation, conclusion du stage

Gestion commerciale : marketing adapté au secteur locatif social

GLO 13

2 jours

Existe en INTER

Public

Chargé de clientèle.
Responsable d'agence.

Objectifs

- Connaître et utiliser les outils adaptés au logement locatif social.
- S'entraîner à construire et manipuler ces outils.
- Lutter de manière professionnelle contre la vacance.
- Faire évoluer l'image de l'organisme par une communication mieux ciblée et plus efficace.

Méthode pédagogique

- Travaux pratiques de rédaction, mise en forme à partir de logements réellement vacants ou de logements mis en gestion.
- Exposés.
- Jeux de rôle dans un logement vide.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Le marketing des logements locatifs sociaux ».

PROGRAMME

Les enjeux de la stratégie commerciale pour réduire la vacance des logements

- Le contexte général : un marché de plus en plus concurrentiel
- Le contexte local
- Les postes de dépenses
- La démarche proposée : bien connaître son produit, bien connaître son client, bien se connaître

Les ressorts du marketing LLS (Logements Locatifs Sociaux)

- L'analyse des besoins et attentes de la clientèle
- Le marketing de service et de proximité : du marketing transactionnel au marketing relationnel
- Les attentes des clients et niveaux de réponse du bailleur
- Les prestations effectives et les prestations perçues

Méthodologie « Dynamique des signes »

- Les prestations et actions commerciales : les signes émis
- Les différentes catégories de signes : exemples pris dans la vie quotidienne
- L'analyse de prestations : diagnostic des signes émis, proposition d'actions d'amélioration
- Exercices en sous groupes

Connaissance du marché

- L'analyse du contexte
- L'analyse du marché (public, privé, défiscalisation...)

Mise en œuvre de la démarche commerciale

- La conquête du prospect :
 - Moyens et outils.
 - Pratiques locatives.
 - Accompagnement du prospect.
 - La fidélisation du client.
 - Démarche qualité.
 - Pratiques locatives.

Base de l'argumentaire : le produit logement

- Les caractéristiques techniques :
 - Situation géographique, environnement.
 - Equipement, matériaux.
 - Travaux de remise en état prévus ou effectués.
 - Travaux optionnels possibles.

- Les caractéristiques commerciales :
 - Avantages et inconvénients du produit.
 - Prestations liées au logement.

Communication et publicité en immobilier locatif

- Les moyens
- La communication « produit » et « institutionnelle »
- La communication « médias » et « hors médias »
- Stratégie et charte de communication

Les outils et documents commerciaux

- Le bureau de location
- Le logement témoin
- Les documents commerciaux

Mise en situation dans un logement

- Entraînement à l'élaboration d'un argumentaire à partir de scénarios et selon différentes typologies de locataires
- Si option de deuxième séquence :
 - Chaque participant prépare pour la 2^{de} séquence un argumentaire détaillé pour la location d'un logement difficile à louer (microprojet). Il le restitue au groupe lors de la 3^{ème} journée.

Option : Séquence 2 – 1 jour

- Gestion des relations commerciales
 - L'accueil du prospect.
 - La présentation d'un produit difficile à valoriser.
 - Le traitement des objections et la gestion des clients exigeants.
- Restitution des microprojets
- Mises en situation : simulation d'accueil d'un prospect et de développement d'un argumentaire

Évaluation, conclusion du stage

Gérer la vacance des logements : les techniques commerciales

GLO 12 2 jours

Existe en INTER

Public

Chargé de clientèle. Chargé de gestion locative. Personnel de proximité.

Objectifs

- Comprendre la politique commerciale de relocation.
- Mettre en place une stratégie de communication.
- Proposer des apports commerciaux et techniques : argumentaires, méthodes relationnelles.
- Savoir convaincre des prospects exigeants.

Méthode pédagogique

- Exercices en sous-groupe pour réaliser des documents de communication.
- Méthodologie « Dynamique des signes » : nombreux exercices d'analyse de prestations.
- Élaboration d'argumentaires.
- Jeux de rôle.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Les actions commerciales ».
- Aide-mémoire « Méthodologie de dynamique des signes ».
- Les stagiaires devront se munir des documents qu'ils utilisent.

PROGRAMME

Introduction

- Les enjeux de la stratégie commerciale pour réduire la vacance de logement
- Le contexte général
- Le contexte particulier de l'organisme bailleur social

Construire une offre commerciale

- Imaginer une plaquette de présentation
 - Le visuel : photo, plan.
 - La mise en page : typographie, choix colorimétrique.
- Exercices de réalisation de plaquettes commerciales à partir d'exemples concrets
- Choisir des partenaires
 - Les instances publiques, les mairies...
 - Les autres implantations du bailleur : bureau d'accueil sur les résidences, antennes, agences...
 - Les locataires fidélisés.
- Utiliser les outils de communication
 - Internet : les visuels.
 - Mailing : définir un message avec les mots porteurs.

Caractériser les logements vacants

- Les caractéristiques techniques
 - Emplacement géographique, environnement.
 - Les prestations, équipements, matériaux...
 - Les travaux de remise en état prévus (standard relocation).
 - Les travaux optionnels possibles.
- Les caractéristiques commerciales
 - Les avantages du produit logement.
 - Les inconvénients du produit logement.
 - Les prestations liées au logement.

Maîtriser l'image commerciale – Méthodologie « Dynamique des signes »

- Le rôle du personnel et la perception par le prospect
 - Présentation du personnel.
 - La gestuelle, la position corporelle.
 - La voix, le regard.
 - Les lieux d'accueil.
- L'élaboration de l'argumentaire
 - Présentation du bailleur : politique sociale, informations sur le parc locatif...
 - La dynamique commerciale : les services proposés, la gestion des urgences, la proximité de l'accueil de la clientèle...
 - Le logement proposé : agencement, exposition, équipements...
- Exercices d'élaboration d'argumentaires à l'aide de la grille d'analyse « Dynamique des signes »

Gérer les situations relationnelles complexes

- L'accueil du prospect : gérer les retards, les mécontentements, réticences...
- Présenter un produit difficile à valoriser : quartier et environnement difficiles, prestations de moyenne qualité...
- Convaincre des prospects exigeants
 - *Jeux de rôle et simulations d'accueil de prospects avec développement de l'argumentaire*

Synthèse et conclusion du stage

DYN 02

**3 jours
(2 + 1)**

**Existe en
INTER (1 jour)**

Public

Chargé de la gestion locative.
Personnel de proximité.

Objectifs

- Acquérir une méthodologie permettant d'améliorer les relations avec les locataires.
- Développer un argumentaire pour convaincre lors de la visite de logement.
- Proposer des apports commerciaux et techniques : méthodes relationnelles, stratégies commerciales.
- Entraînement intensif à la visite commerciale d'un logement.

Méthode pédagogique

- Support audiovisuel « Dynamique des relations » : analyse de séquences filmées.
- Jeux de rôle dans un logement vide.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Visite commerciale du logement ».
- Aide-mémoire « Dynamique des relations ».
- Fiches « Dynamique des signes ».

PROGRAMME

Présentation de la méthodologie « Dynamique des relations »

- Analyse des attitudes
 - Perception générale (communication non verbale).
 - Langage (communication verbale).
 - Gestes (attitude physique).
- Causes des attitudes
 - Situation personnelle.
 - Modes d'organisation.
 - Image du métier.
 - Qualité de l'environnement.
- Règles de négociation
 - Application des règles de base pour améliorer les relations.

Application de la méthodologie « Dynamique des relations »

Étude de cas filmés avec analyse relationnelle

- Séquence 1 – L'information des locataires
- Séquence 2 – La visite du logement

Méthodologie « Dynamique des signes »

- Les besoins et attentes du candidat locataire
- L'analyse du « produit » logement et des services liés avec relevé des signes
- Préparation de l'argumentaire de la visite de logement :
 - Les informations nécessaires.
 - Les points forts, les points faibles.
 - Le guide de déroulement de la visite commerciale.

Préparation à la visite commerciale

- Connaissance du site, de l'immeuble et préparation du logement
- Analyse relationnelle, guide des refus, traitement des objections

La visite guidée argumentée

- L'accueil du candidat
 - Les 5 premières minutes.
 - Présentation : gérer son image, apprécier l'image du client.
 - Gestuelle d'accueil.
 - Les mots d'accueil.
- Du bureau au logement
 - Prise de connaissance de l'univers du candidat locataire.
 - Questions sur le nouveau projet d'habitation.

- Visite dans le logement
 - Questionnement et reformulation : recueil des besoins et attentes du candidat locataire.
 - Argumentation positive sur les points d'appui commerciaux (confort, ensoleillement, environnement, superficie...).
 - Progression dans le logement : valoriser les points forts, relativiser les points faibles.
- La fin de la visite, le départ du logement
 - Fermeture de la porte du logement.
 - Les 5 derniers mots.
 - Les 5 derniers gestes.
 - Les informations à transmettre sur la suite à donner.
- Accueil final : méthodologie relationnelle et argumentaire de conclusion de visite

Mises en situation dans un logement

Entraînement intensif à la visite commerciale du logement à partir de scénarios de jeux de rôle, selon différentes typologies de locataires et différentes caractéristiques de logements.

Évaluation, conclusion du stage

Réussir la commercialisation des logements construits en VEFA

DYN 04

**3 jours
(2 + 1)**

Public

Chargé de clientèle. Adjoint au chargé de clientèle. Gestionnaire locatif.

Objectifs

- Acquérir les techniques de commercialisation des logements « libres » et de recherche du client.
- Apprendre à construire un discours d'approche et un argumentaire de commercialisation du produit proposé.
- S'exercer aux relations commerciales et notamment à la visite commerciale du logement.
- Connaître les bases juridiques et la spécificité des dossiers VEFA.

Méthode pédagogique

- Support audiovisuel et méthodologie « Dynamique des relations ».
- Méthodologie « Dynamique des signes ».
- Pratique sur site : bureau d'accueil, immeuble, logement.
- Exercices collectifs et individuels.
- Entraînement avec jeux de rôle.
- Fiches méthode, élaboration d'argumentaire.

Documentation remise

- Mémento « Dynamique des relations »
- Aide-mémoire « Les actions commerciales ».
- Aide-mémoire « Visite commerciale du logement ».
- Cahiers d'exercices.
- Feuilles de route : projet personnel.

PROGRAMME

Présentation du contexte et de la démarche commerciale

- Contexte du logement « libre » en VEFA
- Enjeux et organisation de la commercialisation
- Recherche et fidélisation de la clientèle
- Gestion de la relocation : fichier prospects, fiches de présentation des logements (« book » logement)

Les bases juridiques

- Cadre juridique de la gestion locative : contrat de location, obligations réciproques (rappel)
- Cadre juridique des logements en VEFA
- Constitution et pièces du dossier de location

Connaissance du « produit » logement - Méthodologie "Dynamique des signes"

- Présentation de la méthode
- Exercices d'analyse de prestations proposées : diagnostic des signes émis, propositions d'actions d'amélioration
- Exercices d'élaboration d'argumentaires, analyse des points forts, des points faibles

Connaissance de la clientèle

- Les différents groupes de clients : « typologie » et segmentation clientèle
- Analyse des besoins de la clientèle
- Attentes des clients et réflexion sur les logements et prestations adaptés à proposer
- Exercices collectifs

La relation clientèle et les attitudes commerciales - Méthodologie "Dynamique des relations"

- La relation interpersonnelle : qu'est-ce qu'une attitude ?
- Perception et analyse des attitudes
- Recherche et compréhension des causes des attitudes
- Mise en œuvre d'une stratégie relationnelle
- Étude de cas filmés avec application de la méthodologie "Dynamique des relations" autour de différentes situations

Mise en application pratique sur un site

- Visite d'un bureau d'accueil, d'un hall d'immeuble, visite commerciale dans un logement vide, etc.

Choix du projet personnel

- Définition des feuilles de route individuelles : description de l'action à mener

Recherche et accueil du prospect

- Accueil téléphonique : techniques de communication, étude de situations
- Techniques d'accueil et d'entretien en face à face

Visite commerciale du logement

- Préparation à la visite commerciale
- Accueil du prospect : bulle de location ou bureau
- Relationnel du bureau au logement
- Visite du logement
- Sortie du logement et conclusion de la visite

Accompagnement et suivi d'un nouveau client

- Apprécier la satisfaction du client après son installation dans le logement
- Visite de courtoisie : enjeux, déroulement
- Fidélisation des clients : attitudes relationnelles et commerciales, quelles actions ou prestations possibles ?

Restitution des feuilles de route individuelles

- Analyse et commentaires, suggestions d'amélioration, axes de progrès

Entraînement à la maîtrise des attitudes commerciales à partir de mises en situation (jeux de rôle)

- Préparation d'un scénario choisi par chaque stagiaire
- Mise en place de la grille du scénario précisant le profil et le comportement du client et indication de la stratégie relationnelle à mettre en œuvre
- Organisation de jeux de rôle

Évaluation, conclusion du stage

Améliorer la qualité de service et fidéliser la clientèle

COM 03

3 jours

Public

Ensemble de l'équipe de proximité.
Tout gestionnaire d'immeuble.

Objectifs

- Améliorer les relations avec la clientèle.
- Améliorer la qualité de service.
- Renforcer les attitudes commerciales.
- Savoir traiter rapidement les demandes et réclamations.
- Savoir s'adapter aux attentes de la clientèle.
- Savoir transmettre et expliquer les connaissances liées à la réglementation.
- Élaborer une stratégie de communication.

Méthode pédagogique

- Supports multimédia « Gestion locative », « État des Lieux », « Surveillance des immeubles », « Insécurité, prévention et action ».
- Audiovisuel « Dynamique des relations ».
- Jeux de rôle.
- Exercices d'application.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Les actions commerciales ».
- Aide-mémoire « Dynamique des signes ».
- Aide-mémoire « Dynamique des relations ».
- Guide méthodologique.
- Textes réglementaires.

PROGRAMME

L'accueil du candidat locataire

- Accueil du candidat locataire
- L'entretien de demande de logement
- La visite commerciale du logement
- La réduction de la vacance

L'entrée dans le logement

- Le contrat de location : les obligations et les droits des bailleurs et des locataires
- Aspects relationnels de l'état des lieux d'entrée
- L'obligation de conseil
- L'accueil du nouveau locataire
- La visite de courtoisie

L'occupation du logement

- Traitement des demandes et réclamations – Qualité et délais d'intervention
- Action pour atténuer la sécurité ou le sentiment d'insécurité
- Gestion des troubles locatifs et des incivilités
- Aspect relationnel de la visite conseil
- Le départ du locataire : la négociation lors de l'état des lieux de sortie

Fidéliser la clientèle

- Définir la notion de services
- Analyse de la qualité servie et de la qualité perçue
- Identification des nouveaux services
- Approche de la qualité de service concernant quelques thèmes sensibles
 - La propreté.
 - L'entretien préventif.
 - La qualité et les délais d'intervention des entreprises.
 - L'accompagnement une opération de réhabilitation.
 - La prévention de l'insécurité.
- Stratégie d'information et de communication avec les locataires

Évaluation et conclusion du stage

COM 05

2 jours

Public

Personnel d'accueil : hôtesse, chargé de clientèle, agent de gestion locative.

Gardien.

Objectifs

- Sensibiliser aux enjeux et aux objectifs de l'accueil.
- Connaître les principes de la communication entre les personnes.
- Acquérir de l'assurance et contrôler son émotion.
- Savoir gérer le stress.
- Savoir accueillir en face à face direct.
- Savoir accueillir au téléphone.
- Savoir gérer les situations complexes.

Méthode pédagogique

- Présentation de films sur la fonction d'accueil.
- Jeux de rôle.
- Études de cas.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Dynamique des relations ».

PROGRAMME

Sensibilisation aux enjeux et aux objectifs de l'accueil

- Notions de marketing, de client
- L'image de marque, le reflet de l'entreprise
- La qualité, l'excellence
- Dimensions stratégiques de l'accueil

Réflexions sur la fonction d'accueil

- Les missions propres de la fonction
- La place de la fonction dans l'organisation

Les difficultés rencontrées

Les comportements d'accueil

- L'écoute
 - Considérer le client.
- La gestuelle
 - Le corps.
 - La voix.
- Le choix des mots
 - Réception directe.
 - Entretien face à face.
 - Réception téléphonique.
- La maîtrise de soi
- La gestion du stress

Entraînement aux attitudes accueillantes

- Applications pratiques
- Jeux de rôle sur les différentes dimensions de l'accueil

Analyse des attitudes et des comportements

Entraînement au bon usage du téléphone

Acquisition de méthodes de communication efficaces

- Conduire un entretien d'accueil
- Élaborer des argumentaires à partir des situations d'accueil les plus courantes
- Savoir donner suite, orienter, passer le relais

Traitement des situations particulières

Évaluation et conclusion du stage

Améliorer l'accueil téléphonique : qualité, efficacité, gestion des situations difficiles

DYN 13

2 jours

Public

Personnel en situation d'accueil téléphonique et devant faire face à des situations difficiles.

Objectifs

- Analyser la fonction accueil et orientation du public.
- Maîtriser les règles de communication et de gestion des relations.
- Renforcer son aisance et maîtriser les spécificités de l'accueil téléphonique.
- Connaître et respecter la chronologie du déroulement d'un entretien téléphonique.
- Savoir structurer l'entretien et gérer le temps.
- Adapter son attitude et son comportement aux interlocuteurs et aux situations.
- Savoir gérer les situations difficiles par téléphone.
- Valoriser l'image de qualité de son entreprise.
- Entraînement intensif à la communication téléphonique.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Dynamique des relations ».
- Jeux pédagogiques, études de cas, simulations enregistrées à partir des expériences des participants.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Dynamique des relations : accueil téléphonique ».

PROGRAMME

Les bases de la communication

- La communication verbale et non verbale
- Les difficultés de communication
- Le circuit de transmission d'une information
- La mémorisation de l'information
- Les bases appliquées à l'accueil téléphonique

Les bases relationnelles

- Principe de dynamique des relations
- Analyse des attitudes
- Analyse des causes des attitudes
- Règles de négociation
- Notions de coopération et d'opposition
- Les bases appliquées à l'accueil téléphonique

La spécificité de la communication par téléphone

- Priorité au verbal : utiliser sa voix comme un outil
- Travailler sa respiration
- Ajuster le timbre de sa voix
- Parler clairement : débit et articulation
- Travailler son expression vocale : ton et intonation

Le langage verbal

- Surveiller son langage professionnel : éviter les tics, les onomatopées, le vocabulaire technique
- Manier les verbes avec discernement : attention à l'usage de l'imparfait et du conditionnel
- Adopter la syntaxe juste ; soyez positif, soyez concis et précis
- Respecter les formules de politesse
- Mettre son interlocuteur à l'aise

Les étapes de l'accueil téléphonique

- décrocher, se présenter, saluer, être disponible
- Identifier l'interlocuteur
- Mettre en attente
- Annoncer l'appel entrant avant de le transférer
- Quitter son interlocuteur sur une bonne impression

Les techniques d'entretien téléphonique

- L'écoute active
- La qualité de l'écoute
- Le questionnement
- La reformulation
- La prise de notes
- La méthode des 3QOCCP

Gérer les situations difficiles

- Application de la méthode « Dynamique des relations »
- Privilégier l'écoute et le crédit d'intention
- Dédramatiser en recherchant les causes du désaccord
- Proposer une solution
- Développer l'assertivité : savoir s'affirmer dans le respect de l'autre
- Savoir dire non et gérer les conséquences
- Apprendre à gérer les réclamations
- Canaliser un interlocuteur bavard
- Calmer un mécontent, un agressif
- Gérer un impatient
- Déjouer les manœuvres d'intimidation
- Savoir se détendre et gérer son stress

Mise en situation pratique

- Études de cas
- Exercices d'application individuels et de groupe
- Questionnaires tests avec autocorrection
- Simulation intensive d'entretien téléphonique
- Jeux de rôle
- Suivi d'objectifs de progrès individualisés

Évaluation, conclusion du stage

Techniques d'entretien avec un demandeur de logement

COM 19 2 jours

Public

Chargé de clientèle.

Objectifs

- S'entretenir avec un demandeur de logement de façon concise et pratique.
- Développer amabilité et courtoisie quelles que soient les circonstances.
- S'affirmer dans la relation d'entretien et dans l'art du questionnement.
- Réaliser l'entretien dans un temps donné.

Méthode pédagogique

- Dans un premier temps, analyse d'un entretien de mauvaise qualité.
- Dans un second temps: utilisation du guide d'entretien et mises en situations filmées et commentées par le formateur.
Alternance d'entretien téléphonique et de face à face.

Documentation remise

- Guide argumentaire.

PROGRAMME

Préparer l'entretien

- Les objectifs de l'entretien
- Le recueil des informations
 - Les éléments utiles à la constitution des dossiers avant passage en commission.
 - Les messages à recevoir.
 - Les messages à transmettre.
- La gestion du temps

Conduire l'entretien

- Le comportement relationnel
 - Créer un climat de confiance : présentation, courtoisie.
 - Adopter une gestuelle de circonstance.
 - Aménager le lieu de réception : être à l'aise sans trop de confort.
- Questionner et argumenter
 - Introduire l'entretien : préambule informatif auprès du locataire.
 - Poser les questions avec aisance.
 - Traiter les objections : reformulation, explications complémentaires.
- Gérer des relations conflictuelles avec des demandeurs de logement nerveux, pressés...
- Application de la méthode relationnelle « Dynamique des relations »
 - Analyse des attitudes.
 - Analyse des causes des attitudes.
 - Application des règles de négociation : ne pas faire perdre la face, éviter les généralisations abusives, ne pas porter de jugements, savoir expliquer un refus...

S'affirmer lors de l'entretien de face à face

- Quelques techniques :
 - Formuler clairement vos propositions.
 - Reformuler l'argument que l'on vous propose.
 - Écouter avec attention les propos de votre interlocuteur.
 - Utiliser un langage accessible.
 - Faire des phrases courtes et précises.
 - Regarder ceux que vous cherchez à convaincre.
 - Savoir anticiper.
 - ...

Entraînement intensif

Applications pratiques sous forme de simulations, exercices, jeux de rôle

Évaluation, conclusion du stage

Existe en INTER

Public

Gardien.
Tout gestionnaire d'immeuble.

Objectifs

- Resituer la relation client dans son contexte en améliorant sa qualité.
- Améliorer ses compétences relationnelles en tant que gardien.
- Connaître et comprendre les besoins des clients pour mieux satisfaire leurs attentes.
- Connaître et comprendre les principes de base de la communication et de la relation commerciale.
- Savoir accueillir un client, l'écouter et répondre efficacement à sa demande.
- Mieux communiquer pour optimiser sa propre image et celle du bailleur.
- Être capable de gérer et de traiter les réclamations et les situations de tension.

Méthode pédagogique

- Audiovisuel « Dynamique des relations ».
- Support multimédia « État des lieux ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Gestion locative ».
- Aide-mémoire « Dynamique des relations ».

PROGRAMME

Le gardien et son rôle

- La satisfaction du client et du gardien
- Comment donner une bonne image de soi et de son entreprise ?
- Comment valoriser sa fonction ?
- Le rôle du gardien
- Les techniques d'écoute et d'expression de la communication

Le client et ses attentes

- Le résident est un client
- Les valeurs et les besoins du client
- Les différents types de clients
- Les attentes spécifiques des clients

La relation clientèle

- L'inventaire des contacts gardiens/clients dans l'ordre chronologique de la relation
- L'accueil des prospects : la bonne première impression
- La relation au quotidien
- Les techniques de l'écoute active
- L'information du locataire

Les réclamations

- Les situations délicates
- La gestion des réclamations : acceptation, analyse, traitement, validation et suivi
- Savoir dissocier le mécontentement et la demande
- Chercher une solution
- Savoir donner une explication
- Comment argumenter ?
- Comment répondre aux objections du client ?
- Les techniques et outils de suivi des réclamations
- L'état des lieux
- La prise de congé : la bonne dernière impression

Évaluation et conclusion du stage

Organisation de la loge du gardien : mieux accueillir le public, informer son remplaçant

COM 06 2 jours

Public

Gardien ayant l'entretien d'une loge ou d'un bureau d'accueil avec réception du public.

Objectifs

- Savoir organiser son environnement pour être plus performant et renvoyer une image professionnelle aux clients.
- Favoriser les transmissions en cas d'absence.

Méthode pédagogique

- Travail en atelier avec participation active et créative de chaque participant à l'élaboration des documents et de la mise en forme du fonctionnement.
- Fabrication de tableaux synoptiques, de plan sommaire...
- Élaboration d'un guide du remplaçant.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Conseils utiles pour l'organisation de la loge ».
- Modèle de guide du remplaçant.

PROGRAMME

Aspect général de la loge

- La loge : image du professionnalisme du bailleur et de ses représentants. Les informations concrètes, nom du gardien, heures de permanence, numéro de téléphone
- La propreté, le droit de réserve, la notion de bureau organisé
- La sécurité des biens et des personnes

Le classement

- Les dossiers des clients : les états des lieux, les travaux effectués dans le logement, les déclarations de sinistres, les attestations d'assurances...
- Les contrats d'entretien : les contrats classés et pour chacun d'eux : état récapitulatif des interventions, plannings, type d'intervention, personnes à contacter...
- Les bons de commande et de travaux ; l'organisation du suivi
- Les encaissements : les bordereaux, les remises, les motifs de non-paiement...
- Les assurances : les contrats multirisques et RC du bailleur, les litiges avec les clients en cours (déclarations de sinistre), cahier du suivi des assurances des locataires...
- Les réclamations : cahier d'enregistrement pour les réclamations des locataires, double des rapports transmis à la hiérarchie...

Les tableaux de bord et le guide du remplaçant

- Les tableaux synoptiques : par adresse, par étage, le type de commerce, d'activité, le type de logement, le nom du client, les lots vacants
- L'état récapitulatif des locaux : le nombre de commerces, de cages d'escaliers, de logement, d'étages, d'ascenseur, leur adresse et numéro, la chaufferie...
- Les plans des caves, parking...
- Les points importants : localisation des vannes d'arrêt d'eau, de gaz, d'électricité, les armoires électriques, les pompes de relevage...
- Les éléments utiles à mentionner dans le guide du remplaçant

La gestion des clefs

- Les clefs de service : étiquetage avec mention du lieu et d'utilité
- Les clefs des logements vacants : étiquetage avec mention du lot, l'étage, porte (droite, gauche, face...)

- Les clefs des logements occupés : étiquetage avec mention du nom et de l'adresse du locataire

- Les décharges en cas de remises de clefs

Élaboration d'un guide de la loge

- Structure des thèmes
- Les points prioritaires
- Méthode de travail
- Les schémas, les illustrations

Évaluation, conclusion du stage

Réaliser une visite de bienvenue

DYN 42

2 jours

Public

Personnel de proximité.

Objectifs

- Acquérir une méthodologie permettant d'améliorer les relations avec les clients.
- Privilégier l'accueil d'un nouveau client.
- Prendre connaissance de la procédure de visite de bienvenue.
- Maîtriser les argumentaires permettant un bon déroulement de la visite de bienvenue.

Méthode pédagogique

- Support PowerPoint : présentation du processus de la visite de bienvenue.
- Support multimédia « Dynamique des relations ».
- Jeux de rôle.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Dynamique des relations ».
- Mémento « Dynamique des relations ».
- Guide de la visite de bienvenue.
- Exercices « Visite de bienvenue – Argumentaires ».

PROGRAMME

La visite de bienvenue : un enjeu de qualité de service

- Présentation générale
 - Le contexte de la visite de bienvenue, ses objectifs.
 - La visite de bienvenue dans le processus de l'accueil d'un nouveau client.
- La procédure de visite de bienvenue
 - Le contexte
 - Les acteurs, leur rôle
 - Les phases et les temps forts
 - Le déroulement : les 4 étapes
 - Le suivi et le traitement

La relation clientèle – présentation de la méthodologie « Dynamique des relations »

- Analyse des attitudes
 - Repérer les attitudes de son interlocuteur
 - Prendre conscience de ses propres attitudes et les décrire. Les attitudes de coopération, les attitudes d'opposition.
- Analyse des causes des attitudes
 - Analyser et comprendre les causes de ses propres attitudes et celles de son interlocuteur.
- Conduire une relation en appliquant les règles de négociation.
 - Les objectifs à atteindre dans la relation.
 - Les règles de négociation : les sept règles fondamentales.
 - Les obstacles à l'application des règles de négociation.
- Exercices de compréhension
 - Analyse de séquences filmées illustrant différentes situations autour des missions du personnel
 - Application de la méthodologie « Dynamique des relations ».

Les aspects relationnels de la visite de bienvenue

- Conseils et recommandations pour la réussite de la visite de bienvenue
- Les points clés et les informations incontournables

Le déroulement de la visite de bienvenue

- L'accueil
- Les 4 étapes
- Les informations indispensables
- Méthodologie et argumentaire
 - La conclusion.
 - Le suivi et le traitement.
 - Le courrier de consolidation.

Mise en situation dans un logement

Jeux de rôle

Évaluation, conclusion du stage

Relationnel et communication

DYN 01

2 jours

Existe en INTER

Public

Équipe de proximité.

Toute personne en relation avec les locataires.

Objectifs

- Acquérir une méthodologie permettant d'améliorer les relations avec les locataires.
- Améliorer la qualité du service rendu.
- Adopter une démarche commerciale avec les locataires.

Méthode pédagogique

- Analyse de séquences vidéo.
- Jeux de rôle.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Dynamique des relations ».

PROGRAMME

Introduction

- Un enjeu social et commercial
- Une meilleure qualité de service

La position relationnelle

- Perception du personnel de proximité par les locataires
- Perception des locataires par le personnel de proximité
- Perception du logement social par les locataires et par le personnel de proximité

Présentation de la méthodologie "Dynamique des relations"

- Analyse des attitudes
 - Perception générale (communication non verbale).
 - Langage (communication verbale).
 - Gestes (attitude physique).
- Causes des attitudes
 - Situation personnelle.
 - Modes d'organisation.
 - Image du métier.
 - Qualité de l'environnement.
- Règles de négociation
 - Application des règles de base pour améliorer les relations.

Application de la méthodologie "Dynamique des relations"

Étude de cas filmés avec analyse relationnelle

- Séquence 1 – L'état des lieux
- Séquence 2 – L'entretien
- Séquence 3 – L'information
- Séquence 4 – Le nettoyage
- Séquence 5 – L'encaissement des loyers
- Séquence 6 – Les services rendus
- Séquence 7 – La surveillance et la sécurité
- Séquence 8 – La visite d'appartement
- Séquence 9 – Le respect des règlements

Suggestions des stagiaires concernant

- L'organisation de l'entreprise
- L'information et les circuits d'information (uniquement stages en intra)

Évaluation, conclusion du stage

DYN 05

2 jours

Public

Toute personne en relation avec la clientèle.

Objectifs

- Développer la confiance en soi.
- Être capable d'identifier ses résistances.
- Favoriser l'attitude positive.
- Gérer son stress.

Méthode pédagogique

- Jeux de rôle illustrant des situations complexes.
- Utilisation de grille d'analyse et de tests.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse « Situations conflictuelles ».
- Aide-mémoire « Dynamique des relations ».

PROGRAMME

Introduction

- Les enjeux et le contexte général
- Des locataires de plus en plus exigeants
- Un contexte avec des difficultés croissantes
- Des comportements « hors normes »

Identifier les situations complexes

- Les lieux d'accueil : le bureau d'accueil, la cage d'escalier, l'agence ou l'antenne, chez le locataire
- Typologie des personnalités : les nerveux, les agressifs, les répétitifs...
- Les partenaires : les amicales de locataires...
- Les outils : le téléphone
- Exercice en sous-groupe : lister les situations complexes rencontrées

Définir les causes d'attitudes conflictuelles – Méthodologie « Dynamique des relations »

- Les causes de l'opposition : analyse de situations
- Les styles relationnels conflictuels

Repérer et canaliser les facteurs de stress

- Compréhension du phénomène stress
 - Ordre/désordre.
 - Fermeture/ouverture.
- Les complexes personnels et les mécanismes de défense du moi
- Les sources du stress
 - Test, examen personnel.
 - Exercice avec grille d'analyse.

Contrôler les mécanismes relationnels

- La gestion de la nervosité
- La gestion de l'agressivité
- Relaxation et expressions corporelles
 - Voix, position du corps position des yeux.

Accueillir et informer les clients difficiles

- La prise de contact
- L'analyse des besoins: le questionnement
- L'écoute active en fonction de l'interlocuteur : position, regard
- Le message à transmettre selon les états relationnels

Négocier une attitude vis-à-vis du client

- La mise en confiance
- La négociation
 - Acceptation de l'action décidée.
 - Report d'un RDV.
 - Une réclamation mal comprise.
 - Une demande insistante.
- Le recul
 - Techniques de relaxation.

Synthèse et conclusion du stage

Gestion des relations et méthodes de communication

DYN 12

2 jours

Public

Toute personne en relation avec les locataires.

Objectifs

- Acquérir une méthodologie permettant d'améliorer les relations avec les locataires.
- Améliorer la qualité du service rendu.
- Adopter une démarche commerciale avec les locataires.
- Acquérir des méthodes de communication.

Méthode pédagogique

- Audiovisuel « Dynamique des relations ».
- Jeux de rôle.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Dynamique des relations », « Méthodes de communication ».

PROGRAMME

Introduction

- Un enjeu social et commercial
- Une meilleure qualité de service

Présentation de la méthodologie « Dynamique des relations »

- Analyse des attitudes
 - Perception générale (communication non verbale).
 - Langage (communication verbale).
 - Gestes (attitude physique).
- Causes des attitudes
 - Situation personnelle.
 - Modes d'organisation.
 - Image du métier.
 - Qualité de l'environnement.
- Règles de négociation
 - Application des règles de base pour améliorer les relations.

Application de la méthodologie « Dynamique des relations »

Étude de cas filmés avec analyse relationnelle

Méthode de conduite d'entretien

- Le comportement relationnel
 - Créer un climat de confiance : présentation, courtoisie.
 - Adopter une gestuelle de circonstance.
 - Aménager le lieu de réception : être à l'aise sans trop de confort.
- Questionner et argumenter
 - Introduire l'entretien : préambule informatif auprès du locataire.
 - Poser les questions avec aisance.
 - Traiter les objections : écoute, reformulation, explications complémentaires.

Méthode de communication

- Comment communiquer ?
- La grille de communication
- Les différentes communications
- Prévenir les rumeurs
- Avoir un langage commun

Le schéma de la communication

- Le circuit de la transmission d'une information
- Les difficultés de communication entre un émetteur et un récepteur

La mémorisation de l'information

- Le cerveau et l'information
- Les méthodes de mémorisation

Les obstacles de la communication

- Le langage
- Les émotions
- Les jugements de valeur
- Le cadre de référence : expérience, culture, éducation

L'accueil au téléphone

- La fonction du téléphone
- Les premiers gestes
- Méthode

La rédaction d'un compte rendu

- Méthodes et conseils

Application pratique

- Jeux de rôle autour de situations de communication difficiles

Évaluation, conclusion du stage

GLO 03

2 jours

Niveau approfondissement.

Public

Toute personne amenée à intervenir dans le cadre de la gestion des réclamations.

Objectifs

- Savoir analyser et qualifier les réclamations des locataires.
- Mettre en œuvre la procédure du bailleur en matière de traitement des réclamations.
- Savoir hiérarchiser les réclamations en fonction des risques, de l'urgence.
- Adopter une attitude commerciale dans le traitement des réclamations.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Surveillance du bâtiment » et « Logement ».
- Mises en situation / études de cas.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Vocabulaire technique : immeuble et logement ».
- Mémento « Sécurité technique : points de contrôle ».
- Extraits juridiques : décret réparations locatives.

PROGRAMME

Réclamations techniques concernant l'immeuble et ses équipements

- Étude des éléments sensibles
 - Portes.
 - Fenêtres.
 - Boîtes aux lettres.
 - Caves.
 - Canalisations.
 - Ventilation.
 - Chauffage.
 - Ascenseur.
 - Éclairage.
 - Sol.
- Notions de vocabulaire technique
- Analyse des désordres courants
- Etude de cas
- Contrats d'entretien : inventaire et analyse des missions des prestataires

Réclamations techniques concernant le logement

- Étude des éléments sensibles
 - Menuiserie.
 - Vitrierie.
 - Plomberie/sanitaire.
 - Électricité.
 - Chauffage.
 - Ventilation.
 - Revêtements muraux.
 - Revêtements de sol.
 - Équipements particuliers.
- Notions de vocabulaire technique
- Analyse des désordres courants

Traitement des réclamations : étude de cas

Réclamations liées à la procédure d'état des lieux

- Appréciation juridique
- Imputation
- Notion de vétusté
- L'obligation de conseil

Les réparations locatives

- Analyse juridique
- Imputation

Les charges récupérables

- Analyse juridique
- Imputation

Les contrats d'assurance

- Du propriétaire
- Du locataire

Les procédures de gestion des sinistres

Le traitement des réclamations, l'aspect relationnel

- Les difficultés rencontrées
- Typologie des demandes
- Réception des demandes
- Formes de réponse

Évaluation, conclusion du stage

Gestion des situations relationnelles agressives : troubles locatifs, insécurité...

DYN 11

2 jours

Existe en INTER

Public

Équipe de proximité : personnel administratif et d'accueil, personnel technique et personnel d'immeuble.

Objectifs

- Acquérir une méthodologie permettant de réagir face aux situations relationnelles difficiles.
- Mieux connaître les mécanismes relationnels qui déclenchent l'agressivité.
- Mieux connaître ses propres réactions et ses limites.
- Être capable de détecter les situations susceptibles de dégénérer et anticiper en agissant sur le contexte.
- Savoir analyser les comportements des individus ou des groupes à risque.
- Savoir se protéger et se défendre sans se mettre en danger.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Insécurité : prévention et action ».
- Méthodologie et séquences filmées « Dynamique des relations ».
- Méthodologie de jeux de rôle, choix de scénarios.

Documentation remise

- Mémento « Dynamique des relations ».
- Aide-mémoire « Méthodologie de communication ».

PROGRAMME

Introduction

- Les fondements de la peur et de l'agressivité
- Les différents types de violence : psychologique, verbale, physique, symbolique
- Les réactions au stress : engourdissement psychique, culpabilité, vulnérabilité, dépression, solitude, tristesse, irritabilité...
- Les réactions émotives : confusion mentale, confiance amoindrie, mémoire défaillante...
- Les indices de violence potentielle : exercice en groupe de travail

Application de la méthodologie « Dynamique des relations » adaptée aux situations agressives

- Décrire les attitudes de son interlocuteur
 - Perception générale (communication non verbale).
 - Langage (communication verbale).
 - Gestes (attitude physique).
- Prendre conscience de ses attitudes et les décrire
- Comprendre les causes de ses attitudes et celles de son interlocuteur
- Comprendre que ses propres attitudes et celles de son interlocuteur peuvent être coopératives ou opposantes avec différents degrés d'intensité. Apprendre à les caractériser
- Définir des objectifs de différents niveaux pour consolider les relations
- Connaître les principales règles de négociation
- Conduire une relation en appliquant les règles de négociation
- Agir pour rendre coopératives ses attitudes et celles de son interlocuteur

Analyse des stratégies de protection

- Conseils pour ne pas se mettre en situation de danger
- Les 7 règles de base à respecter

Les modes de récupération après une situation difficile

- Faire un rapport écrit
- Exprimer ses émotions
- Parler de l'événement vécu
- Aller chercher de l'aide

Désamorcer l'agressivité et la violence potentielle

- Conseils pratiques

Entraînement sous forme de jeux de rôle

- Application des méthodes et enseignements proposés pendant la première journée
- Présentation de la méthode de travail pour réaliser les jeux de rôle
- Choix des thèmes des situations à mettre en application sous forme de jeux de rôle
- Désignation des observateurs
- Animation des jeux de rôle
- Appréciation par les observateurs et par le formateur

Évaluation, conclusion du stage

Prévenir les discriminations : quels enjeux pour l'égalité et la diversité

DYN 43

2 jours

Public

Équipe de proximité.
Toute personne ayant des relations avec le public.

Objectifs

- Prendre conscience de l'impact du principe d'égalité de traitement sur la mission sociale du bailleur.
- Connaître le dispositif de prévention et de lutte contre les discriminations.
- Prendre la pleine mesure du rôle des représentations et des préjugés dans les tensions au quotidien avec le public.
- S'ouvrir à la diversité des personnes et des cultures et favoriser le dialogue interculturel afin de resserrer le lien social.

Méthode pédagogique

- Présentation de vidéos sur les discriminations vécues.
- Étude de cas à partir des situations difficiles rencontrées par les participants.
- Entraînement à partir de jeux de rôle.

Documentation remise

- Aide-mémoire sur la non-discrimination, l'égalité et la diversité.

PROGRAMME

Lutte contre les discriminations et égalité de traitement dans le logement

- Définitions
- Cadre juridique et historique
- Les risques encourus dans le domaine du logement
- La mission sociale du bailleur
- Les responsabilités de l'équipe de proximité en matière de respect de l'égalité

Stéréotypes et préjugés : mécanismes à l'œuvre

- Vécu et perception de la diversité
- Typologie des réactions face aux différentes figures de la diversité
- La diversité comme vecteur potentiel de peurs et de tensions
- Cadre de référence et rôle des stéréotypes et préjugés dans la relation aux autres
- Déconstruction des préjugés et respect du principe d'égalité de traitement

La diversité comme levier d'amélioration du service et du lien social

- Comment quitter ses zones de confort et penser la diversité de manière pacifiée ?
- Comment pratiquer le dialogue interculturel dans une logique d'enrichissement mutuel ?
- Comment susciter des échanges interculturels/intergénérationnels entre locataires ?
- Comment prendre la posture de médiateur interculturel et prévenir les risques de conflictualité ?

Construire son plan d'action diversité/égalité (PADE)

Évaluation, conclusion du stage

Psychologie de la personne âgée : comprendre les comportements et la fragilité

COM 22 2 jours

Public

Tout personnel en contact avec les personnes âgées.

Personnel de gestion des RPA (Résidences pour Personnes Âgées).

Objectifs

- Comprendre la psychologie de la personne âgée et le processus de vieillissement.
- Savoir communiquer et comprendre les attitudes de la personne âgée.
- Connaître les réactions possibles d'une personne âgée dans la relation à l'autre.

Méthode pédagogique

- Support multimédia.
- Mise en situation.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Psychologie de la personne âgée ».

PROGRAMME

Comprendre le processus de vieillissement

- Les modifications physiques et les retentissements fonctionnels
 - La perte d'autonomie motrice.
 - Les troubles de la vision et de l'ouïe.
 - La tonicité musculaire.
 - ...
- Repères sur les différents troubles du comportement
 - Liés au vieillissement normal.
 - Liés à la maladie.
 - Spécifiques à la maladie d'Alzheimer.

Les risques psychologiques liés au vieillissement

- La dépression : les signes
- Le sentiment de dévalorisation sociale
- Le sentiment d'abandon

Les potentialités psychologiques liées au vieillissement

- Le rôle social assuré
- Le rôle social transformé
- Les rôles sociaux liés à l'âge
- La place du plaisir

L'importance d'une bonne communication

- Savoir adapter son attitude à la personnalité de la personne âgée et à ses besoins
- Comprendre l'importance des signes émis par soi-même
- Savoir rassurer la personne
- Connaître ses limites et les contraintes des relations, l'excès de coopération ou d'affectivité

Les réactions possibles de la personne âgée dans la relation au personnel

- La colère et le comportement d'opposition
- Le refus de la dépendance
- Le besoin de communiquer et d'être informé
- La difficulté d'identifier les rôles des différents personnels

Les sphères d'intérêt de la personne vieillissante

- Le rétrécissement des sphères d'intérêt
 - La centration sur les détails quotidiens.
 - L'attention portée aux médicaments.
 - L'hyperréactivité aux incidents de relation...

- La prise de recul, la sagesse
 - L'intérêt aux autres.
 - L'adoption d'attitudes « sages ».

Créer les conditions d'un vieillissement réussi dans le logement

- Détecter les signes de difficultés (déplacements, sécurité...)
- Savoir conseiller sur les petits aménagements dans le logement
- Être vigilant en cas de canicule ou grand froid

Synthèse et échanges avec les stagiaires

- Relevé des points sensibles soulevés pendant le stage

Remise des documents pédagogiques

Évaluation, conclusion du stage

Maladie d'Alzheimer : comprendre la maladie pour un meilleur accompagnement

COM 23

2 jours

Existe en INTER

Public

Toute personne en contact avec les personnes âgées et/ou dépendantes.

De préférence, le public aura suivi au préalable, la formation « Psychologie de la personne âgée : comprendre les comportements et la fragilité ».

Objectifs

- Différencier les signes de la maladie d'Alzheimer des signes du vieillissement normal.
- Mieux comprendre la maladie afin d'adapter son attitude et sa communication.
- Savoir conseiller sur l'aménagement du logement.
- Connaître les bonnes attitudes face aux troubles du comportement liés à la maladie.
- Savoir réagir face aux comportements difficiles.

Méthode pédagogique

- Le matériel pédagogique est principalement celui de la société Alzheimer canadienne.
- Présentation multimédia.
- Mises en situation.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Maladie d'Alzheimer : comprendre la maladie pour un meilleur accompagnement ».

PROGRAMME

Phase de réflexion et de questionnement

- Quelles sont les pertes de capacité les plus courantes chez les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ?
- Quelles situations relationnelles délicates avez-vous déjà rencontré face à une personne atteinte de la maladie ?

La maladie d'Alzheimer, qu'est-ce que c'est ?

- Différencier les troubles liés au vieillissement normal de ceux liés à la maladie d'Alzheimer
- Les liens entre les zones du cerveau concernées et les troubles du comportement associés
- Les autres démences apparentées

Repérer les premiers signes de la maladie

- Pertes de mémoire des événements récents
- Difficultés à exécuter les tâches familiales
- Difficultés de langage
- Désorientation dans l'espace et dans les temps
- Objets rangés à des endroits inhabituels ou égarés régulièrement
- Changements brusques d'humeur ou de comportement

La communication face à une personne malade

- Adapter sa communication à la situation
 - Evaluer le niveau de compréhension de la personne afin d'adapter sa manière de communiquer.
 - Connaître les différentes formes et techniques de communication (verbales, non verbales...).
 - Identifier les obstacles pouvant nuire à une bonne communication.
- Aider la personne ayant des difficultés cognitives à communiquer : les techniques
 - Etre attentif à son langage corporel.
 - Utiliser la reformulation.
 - Adopter une attitude empathique.
- Se faire comprendre par la personne ayant des difficultés cognitives : les techniques
 - Utiliser des questions fermées plutôt que des questions ouvertes.

- Privilégier les mots précis, les phrases affirmatives.
- Utiliser les gestes pour se faire comprendre.

Jeux de rôle et mises en application pratiques

- Apprendre les techniques pour réagir face à une personne :
 - Qui agresse verbalement/gestuellement.
 - Qui fait de fausses accusations.
 - Qui pose sans arrêt les mêmes questions.

Les relations avec la famille

- Comprendre les attitudes des familles ou des proches
 - Le déni de la maladie, l'inquiétude...
 - Etre attentif aux signes d'épuisement des proches.
 - Gérer au mieux les attentes et les exigences de la famille.
 - Expliquer les limites d'action du bailleur et orienter vers les interlocuteurs adaptés.

La vie dans le logement

- Les enjeux du maintien à domicile
 - La préservation au maximum l'autonomie de la personne atteinte de la maladie.
 - La conservation des liens sociaux et de l'univers de vie.
 - Retarder au maximum l'entrée en établissement.
- Conseils sur l'aménagement du logement
 - Les aménagements possibles pour pallier aux difficultés (désorientation, perte de mémoire...).
 - Une vigilance nécessaire sur les points liés à la sécurité.
 - Les signes d'alerte.

Les acteurs et dispositifs d'aide

- Les acteurs et dispositifs permettant le maintien à domicile (auxiliaire de vie, soins à domicile renforcé, centres d'accueils de jour...)
- La question de l'aggravation des troubles : à partir de quand s'alarmer ? vers qui orienter ? quelles limites d'action du personnel du bailleur ?
- Les aides financières possibles

Évaluation, conclusion du stage

Favoriser le maintien à domicile des personnes âgées

COM 24 2 jours

Existe en INTER

Public

Chargé de clientèle. CESF.
Chargé de développement social et urbain. Conseiller social.

Objectifs

- Donner des repères sur le vieillissement de population et les nouveaux enjeux pour les bailleurs.
- Comprendre la psychologie de la personne âgée et sa fragilité.
- Savoir détecter les difficultés et donner une réponse adaptée.
- Connaître les acteurs des aides matérielles et financières dont peut bénéficier la personne âgée.
- Sensibiliser sur la question du lien social et de la lutte contre l'isolement.

Méthode pédagogique

- Support multimédia
- Études de cas.

Documentation remise

- Documents d'information.
- Aide-mémoire « Maintien à domicile de la personne âgée ».
- Aide-mémoire « Personne âgée : repères sur les aides et les acteurs »

PROGRAMME

Les bailleurs face au vieillissement de leurs locataires

- Augmentation de la durée de vie : évolution et enjeux pour les bailleurs
- Etat des lieux de la situation dans l'habitat social
- La nécessité de solutions adaptées à la diversité des situations

Les retentissements physiques et fonctionnels du vieillissement

- La perte d'autonomie motrice
- Les troubles de la vision et de l'ouïe
- Repères sur les différents troubles du comportement

Les risques psychologiques liés au vieillissement

- La dépression : les signes
- Le sentiment de dévalorisation sociale, le sentiment d'abandon
- Le rétrécissement des sphères d'intérêt
- Les actions possibles

L'importance de la communication

- Savoir adapter son attitude à la personnalité de la personne âgée et à ses besoins
- Comprendre l'importance des signes émis par soi-même
- Savoir rassurer la personne
- Connaître ses limites et les contraintes des relations, l'excès de coopération ou d'affectivité

Créer les conditions d'un vieillissement réussi dans le logement

- Détecter les signes de difficultés (déplacements, sécurité...)
- Savoir conseiller sur les petits aménagements dans le logement
- Être vigilant en cas de canicule ou grand froid

Zoom sur la question de la mobilité

- Ce que dit la loi MOLLE sur la mobilité résidentielle
- La question de la sous-occupation
- Quand la dépendance permet difficilement le maintien à domicile : les autres structures d'accueil

Aides et dispositifs pour le quotidien : comment en bénéficier ? A qui s'adresser ?

- Les aides ménagères
- Le portage des repas
- La garde et les soins à domicile
- Les autres services

Aides financières : comment en bénéficier ? A qui s'adresser ?

- L'allocation personnalisée d'autonomie (APA)
- Les aides à l'adaptation du logement

Études de cas : que faire ? Quels partenaires ?

- Accident ou maladie (chute, hospitalisation de longue durée)
- Perte de mémoire ou de lucidité
- ...

Synthèse et échanges avec les stagiaires

Évaluation, conclusion du stage

Accueillir en foyer logement et résidences pour personnes âgées

COM 07

2 jours

Public

Chargé d'accueil. Personnel de proximité.

Objectifs

- Assimiler les procédures d'accueil favorisant l'intégration du résident.
- Établir les premiers contacts avec les résidents et leur famille ; connaître le profil de chacun (vie, famille, conditions d'arrivée, niveau de dépendance, etc.).
- Analyser les premières réactions et les premières impressions : soulagement, résignation, rejet.
- Connaître les premières démarches à effectuer pour favoriser la bonne intégration des personnes.

Méthode pédagogique

- Présentation audiovisuelle.
- Exercices.

Documentation remise

- Cahier « Dynamique des relations » et complément « L'accueil ».

PROGRAMME

Les enjeux du premier accueil

- Réflexion sur l'importance du premier accueil et sur le rituel d'accueil
- Réussir la transition entre la vie d'avant et le nouveau domicile : le début d'une autre histoire
- Rassurer le futur résident et sa famille

Les règles d'un bon d'accueil

- Qualité de l'accueil
- Qualité de l'écoute
- Prise en compte des attentes du résident et de la famille
- Niveau et qualité de l'information transmise

Comprendre les motivations de l'entrée en résidence

- Reprendre les raisons qui poussent une personne âgée à rejoindre une RPA (logement mal adapté, coût, santé, services et confort, raisons psychologiques et isolement, relations familiales...)

Informier et accompagner le résident

- La prise en charge sanitaire : les relais médicaux et psychologiques, l'information de la famille (qui, quand, comment)
- Les aspects économiques : l'information claire sur les tarifs des prestations, les modalités de paiement, les aides possibles
- Les services et le confort : l'organisation de la visite de l'appartement, la mise en valeur des éléments qualitatifs, en lien avec les souhaits enregistrés
- L'accompagnement du résident : la présentation du personnel et des rôles de chacun, l'information sur les activités, l'information sur les horaires...

Analyser la procédure actuelle d'accueil

- Réflexion sur l'état actuel de l'accueil (qualités, manques, suggestions) et sur le rôle du personnel
- Qui accueille ?
- Les modalités d'accueil et les types d'actions mises en place
- Les informations disponibles
- Les informations transmises au résident
- S'interroger sur les mesures à prendre pour améliorer l'accueil

Créer les premières conditions d'une intégration réussie

- Comprendre les réticences du résident et de la famille
- Détecter les premiers signes de difficulté d'intégration (isolement, agressivité...)
- Réagir rapidement en assurant une bonne coordination de l'équipe (sollicitation des relais si nécessaire)

Synthèse et échanges avec les participants

- A partir de l'expérience des stagiaires :
 - Identifier des points possibles d'amélioration de l'accueil.
 - Envisager un parcours d'intégration de la personne âgée.
 - Réfléchir à la réalisation d'un livret d'accueil.

Évaluation, conclusion du stage

Connaître les structures d'accueil des personnes âgées : les grands acteurs du secteur

COM 08 2 jours

Public

Tout personnel en contact avec les personnes âgées et les personnes dépendantes.

Objectifs

- Donner des repères sur l'évolution de la longévité en France et sur les nouveaux enjeux pour les bailleurs.
- Connaître l'environnement institutionnel et identifier les principaux acteurs du secteur.
- Savoir orienter la personne âgée vers les interlocuteurs adaptés.
- Sensibiliser sur la question du lien social et de la lutte contre l'isolement : le rôle des associations.

Méthode pédagogique

- Présentation audiovisuelle.

Documentation remise

- Documents d'information.
- Aide-mémoire « Psychologie de la personne âgée ».

PROGRAMME

Les bailleurs face au vieillissement de leurs locataires

- Augmentation de la durée de vie : évolution et causes
- Etat des lieux de la situation dans l'habitat social
- Les perspectives des prochaines années et les problèmes à résoudre

Repères sur les acteurs

- Les acteurs nationaux et départementaux
- Les acteurs locaux
- Zoom sur le rôle des associations

Les aides et dispositifs pour le quotidien : comment en bénéficier, à qui s'adresser

- Les aides ménagères
- Le portage des repas
- La garde et les soins à domicile
- Les autres services

Les aides financières : comment en bénéficier, à qui s'adresser

- L'allocation personnalisée d'autonomie (APA)
- Les aides à l'adaptation du logement

Les autres structures d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées

- Les structures d'accueil de jour
- Les RPA et foyers logements
- Les EHPAD

Études de cas : que faire et vers qui orienter ?

- Canicule et grand froid
- Accident ou maladie (chute, hospitalisation de longue durée)
- Perte de mémoire ou de lucidité

Réflexion sur des initiatives réalisées par d'autres bailleurs

Remise des documents pédagogiques

Évaluation, conclusion du stage

Gérer des situations difficiles liées à des troubles psychiques

DYN 14 2 jours

Existe en INTER

Public

Personnel de proximité. Chargé de clientèle. Gardien.

Objectifs

- Appréhender les enjeux du trouble psychique dans la gestion de proximité.
- Permettre une meilleure qualité de gestion dans le cas de locataires présentant des troubles psychiques.
- Mieux comprendre les différents troubles psychiques afin d'adapter son attitude et sa communication.
- Connaître les relais internes et externes.

Méthode pédagogique

- Présentation multimédia.
- Études de cas.
- Mises en situation.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Gestion des situations difficiles liées à des troubles psychiques ».

PROGRAMME

Les troubles psychiques : de quoi parle-t-on ?

- La difficulté d'apprécier la notion de « trouble psychique »
- Le handicap psychique dans la loi
- Les limites d'action du personnel

Réflexion sur la problématique du bailleur

- La responsabilité juridique du bailleur
- Les incidences des troubles psychiques sur la relation contractuelle
- Le champ d'activité du bailleur
- La procédure de détection des troubles

Repères sur les maladies mentales et les troubles psychiques

- Les grandes catégories de maladies mentales
- Zoom sur les dépressions et les troubles bipolaires
- Zoom sur la schizophrénie
- Zoom sur le syndrome de Diogène
- Les conduites addictives

Comprendre et adopter les bonnes attitudes face aux comportements liés à des troubles psychiques

- La souffrance psychique et les différents mécanismes de défense
 - Le clivage, la projection et le déni.
- La dépression : symptômes, attitudes conseillées et actions possibles
- Les troubles de l'humeur (colère, manies) : attitudes conseillées et actions possibles
- Les troubles anxieux (inquiétude, angoisse, phobies) : attitudes conseillées et actions possibles
- Les psychoses (idées délirantes, troubles du cours de la pensée) : attitudes conseillées

➤ *Mises en situation, jeux de rôle*

Traiter la relation contractuelle dans le cadre de troubles psychiques

- Permettre une meilleure compréhension de son propre ressenti par rapport aux troubles psychiques
- Adapter son attitude, sa communication et ses actions de manière différenciée
- Travail sur l'importance des limites à donner

Troubles psychiques et agressivité : analyser, comprendre, répondre

- Les 4 grandes phases de la manifestation agressive
- Repères pour évaluer le potentiel d'agressivité d'une personne
- Situer sa capacité en tant que professionnel à recevoir l'agressivité verbale
- Techniques et stratégies pour gérer et désamorcer l'agressivité verbale
- Analyser sa propre attitude face à l'agressivité

➤ *Mises en situation*

Un cas extrême : l'hospitalisation d'office

- Principes et procédures
- Gestion et suivi par le bailleur

Cas pratiques et jurisprudences

- Troubles psychiques et appropriation du logement
- Les difficultés de respect des obligations contractuelles
- Le respect de l'obligation d'entretien du logement, respect de l'hygiène...
- Les troubles de voisinage et le respect de la jouissance paisible
- Le respect de la sécurité

Les relais, les procédures

- Quelques points sur l'organisation de la santé publique
- Les mesures de protection des personnes vulnérables
- Les partenaires médicaux et sociaux
- Les associations

Évaluation, conclusion du stage

Psychologie des adolescents : comprendre les comportements

COM 35 2 jours

Public

Équipe de proximité.
Toute personne en relation avec les jeunes et les adolescents.

Objectifs

- Acquérir une meilleure connaissance du « phénomène jeune ».
- Apprendre à faire la distinction entre une conduite à risque « ordinaire » et une conduite délinquante ou dangereuse.
- Se détacher des représentations et idées toutes faites pour :
 - Mieux communiquer.
 - Mieux faire face aux provocations.
 - Désamorcer les conflits et mieux les gérer.

Méthode pédagogique

- Support multimédia.
- Mises en situation.
- Jeux de rôle à partir des différentes conduites à risques des adolescents et les attitudes opportunes possibles des adultes.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Psychologie des adolescents ».

PROGRAMME

L'adolescence : l'âge des essais et des sollicitations

- Quelle attitude ? Quel rôle des adultes ?
- Pourquoi est-on interpellé par les adolescents et leurs attitudes « étranges » ou violentes ?
- Sont-ils les mêmes individuellement et en bande ?
- Qu'est-ce qui différencie les adolescents d'aujourd'hui des adolescents que nous avons été ?
- Face à ces jeunes qui dérangent quels sont nos sentiments et nos exaspérations ?
- Quels problèmes chacun des stagiaires a-t-il rencontré face à ces jeunes et comment y a-t-il répondu ?
- Les réponses à ces questions seront retravaillées la dernière demi-journée.

De la petite enfance à l'adolescence

- Qu'est-ce qui se rejoue de la petite enfance pendant cette période charnière ?
- Quand commence l'adolescence et surtout quand finit-elle ?
- Est-ce une crise ? un passage ? une pathologie ?
- Qu'est-ce qui continue à dysfonctionner à l'âge adulte lorsque l'adolescence s'est « mal passée » ?

Théories sur l'adolescence à partir de quelques mots clefs

- Réaménagements
- Paradoxes et contradictions : l'adolescent est entre le rêve et le possible
- Repères et limites : l'adolescent aspire à ces repères et ces limites et les rejettent
- Conflit : l'adolescent recherche le conflit et attend que l'adulte « tienne bon »
- Risques : l'adolescent doit prendre des risques pour entrer dans le monde des adultes

Les différents niveaux de conduites à risque

- La conduite de transgression inhérente à cet âge-là, mais qui ne doit pas rester sans réponse de la part des adultes
- La conduite qui met la vie en danger (la sienne ou celle d'autrui)
- La conduite pathologique qui demande une réponse spécifique

- Les conduites asociales qui compromettent totalement la vie du jeune

Les critères permettant de distinguer les conduites normales des conduites pathologiques

- Fréquence
- Durée
- Intensité
- Évolution
- Retentissement
- Causes

Les réponses des adultes (entre fermeté et négociation)

- Mises en situation à partir des situations évoquées lors de la première demi-journée
- Les réponses évoquées lors du premier jour seraient-elles les mêmes à la lumière du travail effectué depuis le début du stage ?

Rôle et limites de chacun

- Quels relais possibles ? Comment connaître ces relais ?
- Comment « adresser » un jeune ou ses parents vers ces relais ?

Évaluation, conclusion du stage

Le phénomène de bande chez les jeunes

COM 36

1 jour

Public

Equipe de proximité, ou toute personne exerçant sur les sites. De préférence, le public aura suivi au préalable, la formation « Comprendre le comportement des adolescents ».

Objectifs

- Comprendre le phénomène de bande : fondements sociologiques, culturelles...
- Apprendre à être à l'écoute et entrer en relation.
- Connaître les relais : acteurs sociaux, les structures, dispositifs...
- Connaître les initiatives, projets et pratiques innovantes.

Méthode pédagogique

- Analyse de situations filmées et interviews d'experts.
- Analyse de pratiques innovantes mises en place par des bailleurs ou des collectivités.

Documentation remise

- Bibliographie, filmographie.
- Articles.

PROGRAMME

Introduction

- Recueil des attentes
- Echange de pratiques entre les participants, leurs expériences professionnelle et personnelle

La bande, de quoi parle-t-on ?

- Apports théoriques sur les phénomènes de bande
- Définition de la bande
- Législation
- Recueil des situations de blocage, malaise, insécurité ou gêne rencontrés par les participants

L'origine du phénomène de bande

- Les facteurs liés à la carence des structures sociales et familiales
- Les facteurs liés à l'âge (adolescence)
- Les facteurs liés à l'environnement et notamment aux grands ensembles

Les différents positionnements du personnel de proximité par rapport aux jeunes / aux familles

- Conflit
- Repli sur soi (ne voit rien, n'entends rien, ne dit rien)
- Connivence
- Positionnement d'équilibre

Les bonnes pratiques en matière de communication et de prévention

- Le choix du lieu et du moment
- Les interlocuteurs privilégiés : les familles, les meneurs
- Les arguments à privilégier pour obtenir la coopération

Le travail en réseau

- L'organisation des services sociaux
- Le rôle des différents intervenants
- Repères sur la législation en matière de protection de l'enfance

Évaluation, conclusion du stage

Savoir se situer par rapport aux autres cultures

DYN 03

2 jours

Existe en INTER

Public

Équipe de proximité.
Toute personne ayant des relations avec le public.

Objectifs

- Informer, sensibiliser et faire prendre conscience aux participants de l'importance de leur propre enracinement culturel, de leur identité, de leurs cadres de références, leur permettant d'en prendre distance et pouvoir ensuite accéder à celle de l'autre.
- Avoir des repères pour percevoir, identifier et reconnaître les différentes cultures afin d'adapter sa communication.
- Acquérir des connaissances qui aident à s'ouvrir à l'autre dans sa différence culturelle et éviter ainsi les incompréhensions.
- Intégrer ces spécificités culturelles dans sa pratique professionnelle pour bâtir une relation constructive.

Méthode pédagogique

- Support de formation multimédia et interactif.
- Extraits du cd-rom « S'enrichir de la différence pour mieux vivre ensemble » : vidéos et fiches pratiques.
- Exercices et mises en situation.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Communiquer avec des interlocuteurs de cultures étrangères ».
- Bibliographie.

PROGRAMME

La culture, de quoi parle-t-on ?

- *Tour de table : échanges avec les participants sur les situations vécues et leurs pratiques*
- Approche de la culture : les différentes définitions
- Différents niveaux de la culture, des cultures et sous-cultures (holiste, individualiste)
- L'analogie de l'iceberg (compréhension de l'ancrage de sa propre identité culturelle)
- Le modèle de Kluckhohn (construction d'un système de valeurs comme réponse à un contexte culturel et environnemental donné)

Les relations interculturelles

- Définition de l'interculturalité
- Les obstacles à la relation interculturelle
- Les 3 étapes de l'approche interculturelle
- Examen de la grille d'étude des « chocs culturels »
- Exemples de situations de « chocs culturels »
- *Ecriture de situations vécues par les participants ayant donné lieu à des « chocs culturels ».*
- *Choix par le formateur de 3 situations parmi l'ensemble.*

Exercices pratiques en sous-groupes

- Étude par groupes des situations, en s'appuyant sur la grille d'analyse des « chocs culturels »
- Compte-rendu écrit

Restitution en séance plénière du travail de chaque sous-groupe

- *Tout au long du travail de restitution effectué par les groupes, un certain nombre de questions se posent sur les éléments culturels issus de situations relationnelles étudiées.*
- Analyse des identités respectives, des différents contextes étudiés
- Identification des « ressources » utilisées par les participants en situation
- Approfondissements sur les ressources utilisables de manière générale

Exercices pratiques

- Entraînement à la « décentration » : différencier le cadre de référence du professionnel de celui du public accueilli
- Repérage des facteurs qui ont des implications dans la vie professionnelle
 - Culture orale/écrite.
 - Structure familiale (place et hiérarchie dans les familles).
 - Notion d'espace public et d'espace privé
 - Notion de don et de contre-don
 - Gestion des biens matériels/du rapport au temps et à l'argent

Bilan du travail effectué : aspects positifs, réajustements, ouvertures vers l'avenir

Évaluation, conclusion du stage

S'affirmer face à ses interlocuteurs

COM 16

2 jours

Public

Équipe de proximité.

Toute personne ayant des relations avec le public.

Objectifs

- Définir son projet de développement personnel.
- Prendre conscience de ses potentialités de changements positifs.
- Comprendre les conflits internes et externes.
- Savoir s'imposer tout en respectant autrui.
- Aboutir à des accords nouveaux dans nos échanges.
- Acquérir une pensée positive et constructive.

Méthode pédagogique

- Chaque stagiaire se réalisera dans une situation fictive. Cette mise en scène sera le point de départ des échanges qui permettront la prise de recul.
- Chaque mise en scène sera filmée et commentée par le formateur.
- Un projet de développement personnel sera défini pour chaque stagiaire.
- La pédagogie repose sur des autodiagnostic, sur l'entraînement et l'enregistrement vidéo en temps réel.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.

PROGRAMME

Apprendre à mieux se connaître

- Prendre conscience de ce que l'on est, de ce que l'on transmet
- Comprendre les composantes de sa personnalité
- Maîtriser la confiance en soi
- Savoir s'affirmer
- Repérer les points forts de l'affirmation de soi dans le respect d'autrui
- Apprendre à situer son corps dans l'espace
- Savoir utiliser la voix et le regard

➤ Mises en situation

Gérer les situations difficiles

- Repérer les attitudes négatives et savoir réagir
 - La mauvaise foi et la manipulation.
 - Les parades de la passivité et de la fuite.
 - De l'agressivité aux reproches agressifs.
 - Confiance en soi et réalisation de soi.
- Oser dire non
- Critiquer en restant positif
- Savoir demander
- Développer son sens de la répartie
- S'affirmer devant un groupe
- Développer sa capacité narrative et sa créativité verbale
- S'entraîner à formuler de façon assertive (affirmation de soi) toutes critiques

Évaluation, conclusion du stage

COM 17

2 jours

Public

Équipe de proximité.
Toute personne ayant des relations avec le public.

Objectifs

- Maintenir ses ambitions stratégiques.
- Prendre le recul nécessaire pour mieux se piloter.
- Gérer au mieux les complémentarités de compétences et de personnalité.
- Se donner les moyens de la réalisation des projets.
- Savoir sortir des crises et des conflits avec volonté de progrès et de changement constructifs.
- Renforcer son mental pour faire face aux épreuves avec lucidité.
- Savoir identifier les situations de crises pour mieux comprendre ce qui est en jeu.

Méthode pédagogique

- Outils et autodiagnostic d'évaluation.
- Organisation en sous-groupes favorisant les échanges.
- Mises en situation filmées et commentées par le formateur.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.

PROGRAMME

Connaître ses ressources personnelles et professionnelles

- Physiologiques
- Relationnelles
- Organisationnelles
- Techniques
- L'évaluation
- Les 2 pentagrammes (homme/entreprise)
- Les états du moi
- La confiance en soi
- Les styles relationnels
- L'identification des évitements
- Les 9 mécanismes

Se perfectionner

Diagnostiquer les attentes et besoins

- Personnel
- Professionnel
- Interne
- Externe
- Les zones d'insatisfaction
- La production d'idées
- Les zones de créativité
- Les différents types d'objectifs
 - Général/intermédiaire/opérationnel.
 - L'impact du travail par objectif.
 - La hiérarchisation des objectifs.
 - Méthode : OGRE.

Produire le projet de développement : le plan d'action

- L'angle d'attaque : qui / pourquoi / quoi / où / comment / combien ?
- Étude de faisabilité
- La présentation : son projet face à un public
- Phase de développement du discours
- Choix des mots, des gestes

Repérer les agents perturbants

- Le stress
- Les sources du stress
- Représentation des effets nocifs
- Les conflits
- Analyse de la représentation du conflit
- Gestion des caractères jugés difficiles
- Le temps et les imprévus

- Quelques règles
- Les chronophages
- Technique de résolution des problèmes

Savoir valoriser son projet

- Résultats
- Outils et méthodes d'évaluation
- Analyse des écarts
- Indicateurs de réussite

Évaluation, conclusion du stage

COM 10

2 jours

Existe en INTER

Public

Équipe de proximité.
Tout gestionnaire d'immeuble.

Objectifs

- Rappeler les principes de base de toute action de communication.
- Mieux comprendre les actions de communication et aider à leur mise en œuvre : transmission, circulation et mémorisation de l'information.
- Distinguer les différentes attentes des résidents selon leurs besoins et leur sensibilité.
- Apprendre à analyser et à rédiger des supports d'information.
- S'entraîner à la prise de parole.

Méthode pédagogique

- Analyse de supports d'information édités par différents bailleurs.
- Analyse de documents (journaux, affiches...).

Documentation remise

- Aide-mémoire « Méthodologie de communication ».

PROGRAMME

Éléments de définition

- Comment communiquer ?
- La grille de communication
- Les différentes communications
- Prévenir les rumeurs
- Avoir un langage commun

Le schéma de la communication

- Le circuit de la transmission d'une information
- Les difficultés de communication entre un émetteur et un récepteur
- Le schéma des composantes de l'information
- L'analyse des composantes opérationnelles
- L'analyse des composantes sensibilité
- L'étude d'une segmentation : la carte des styles de vie

Études de cas

- Analyse de supports d'information édités par des bailleurs sociaux et privés
- Atelier pratique : rédaction de messages destinés à un public précis

La mémorisation de l'information

- Le cerveau et l'information
- Les méthodes de mémorisation

Les obstacles de la communication

- Le langage
- Les émotions
- Les jugements de valeur
- Les vêtements, les locaux
- Les gestes
- Le cadre de référence : expérience, culture, éducation

L'accueil au téléphone

- La fonction du téléphone
- Les premiers gestes
- Méthode

La rédaction d'un compte rendu

- Caractéristiques
- Méthode
- Conseils

L'animation d'une réunion

- La préparation
- L'animation : méthode et gestion des conflits
- Le compte-rendu

Application pratique

- Jeux de rôle autour de situations de communication difficiles

Évaluation, conclusion du stage

Techniques de gestion du stress : savoir s'affirmer, apprendre à se relaxer

COM 15

3 jours

Public

Équipe de proximité.
Toute personne en relation avec le public.

Objectifs

- Prendre conscience de ses réactions au stress.
- Identifier et analyser les « stressseurs ».
- Comprendre le jeu des émotions.
- Améliorer sa lucidité face à l'inattendu, au changement.
- Développer des techniques anti-stress.

Organisation

- La troisième journée est un moyen d'affirmer et d'ancrer les nouvelles compétences des stagiaires et participe à l'affirmation de soi dans ses compétences professionnelles.
- Elle permet de mesurer et de réactiver si nécessaire les éléments utiles à l'exercice de la profession.

Méthode pédagogique

- Nombreux exercices et mises en situation pour envisager tous les aspects d'une gestion optimum et personnelle de son stress et des stressseurs.
- Mise en pratique de techniques anti-stress et de communication.

Documentation remise

- Notes et schémas d'exercices.
- Aide-mémoire.

PROGRAMME

Identification des sources de stress dues à la fonction

Exemples donnés par les participants et provenant de leur vécu.

- Analyse des tâches, obligations et limites
- Faire
 - Exemples : l'entretien du hall, les extérieurs, la réception de travaux...
- Défaire
 - Les désordres liés au vandalisme.
- Refaire
 - Renforcer la motivation.
- Faire respecter
 - Les règles de bon voisinage.
 - Les troubles et les fauteurs de troubles.
- Expliquer, dire, redire
 - Choisir le type de communication : rythme, forme, attitude corporelle, maîtriser son expression, ses émotions.

Les points d'appuis nécessaires à une bonne gestion du stress

Une bonne connaissance de son positionnement professionnel renforce un bon mental et une attitude assurée et responsable.

- Connaître l'exacte limite de sa fonction et de ses obligations
 - Pouvoir, devoir, possibilités.
- Se créer un entourage de personnes ressources
 - Officielles : responsables de gestion, conseillers sociaux....
 - Officieuses : personnes conseil, collègues, locataires...
- Repréciser la fonction
 - La notion d'urgence.
- Savoir classer les priorités
- Anticiper les conséquences
 - Un fait anodin, répété, peut entraîner des situations de conflits.
 - Les responsabilités générales et plus spécifiques.
- Se faire respecter dans son métier, dans sa personnalité
- Négocier
 - Avec les parents.
 - Avec les enfants.
 - Avec les « déviants ».
 - Trouver des repères et s'en servir comme point d'argumentation.
- Traiter les demandes contradictoires des locataires
 - Exemple : on veut de belles fleurs, mais les parents n'empêchent pas leurs enfants de les arracher ! on veut du propre, mais les sols propres sont tout de suite salis !

Apprentissage et développement de techniques de gestion du stress

- Avoir confiance en soi
- Gérer ses émotions
- Savoir s'affirmer sans être agressif
- S'adapter à l'inattendu, au changement

La communication

- Précisions sur les modes de communication et leurs impacts dans la relation (jugements, inductions, préconçus, rumeurs...)
- Savoir associer l'autre au problème pour trouver un consensus, une solution.
- Rester dans le factuel sans interprétation.
- Savoir différer.
- Canaliser les éléments positifs.
- Chercher l'adhésion de l'interlocuteur (reformuler, approfondir).
- Chercher à calmer les émotions de l'interlocuteur (colère, agressivité) avec l'utilisation des techniques de calme tant au plan communication verbale que non verbale (techniques corporelles).

Les techniques de communication

- Comment comprendre et se faire comprendre

L'affirmation de soi

- Améliorer sa confiance en soi et développer une image de soi positive
 - Oser s'exprimer et ne pas rester passif.
 - Éviter de se stresser soi-même.
 - Prendre du recul.
 - Avoir et développer une pensée positive.
 - Dissocier les événements passés de la situation présente.
 - Discerner les tâches professionnelles et les tâches personnelles agréables.
 - Savoir récupérer pendant son temps libre.
 - Organiser ou réorganiser ses pôles d'investissements professionnels et personnels.

Les techniques anti-stress

- Relaxation dynamique ou sophrologie
 - Ancrages corporels, respiration.
 - Postures corporelles.
 - Réduction des tensions.
 - Récupération du tonus mental et musculaire.
 - Techniques d'anticipation des situations difficiles.

Évaluation, conclusion du stage

Public

Équipe de proximité.

Toute personne ayant des relations avec le public.

Objectifs

- Aider les participants à banaliser l'écrit et l'inscrire dans leurs habitudes de travail quotidiennes.
- Consolider les bases orthographiques, syntaxiques et lexicales.
- Souligner les bénéfices à tirer d'une utilisation régulière de l'écrit.
- Mettre en circulation des outils d'aide à la rédaction et des supports de transcription destinés à dissiper les réserves face à l'écrit.
- Faire acquérir plus de vélocité et plus d'aisance aux participants par un entraînement intensif.

Méthode pédagogique

- Entraînement à la rédaction à partir de documents visuels et sonores empruntés à des situations professionnelles.
- Présentation et analyse de documents de communication.
- Jeux de rôle.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse.

PROGRAMME**Bilan individuel****Observer et noter**

- Analyser des supports existants (états des lieux, fiches de surveillance technique)
- Apports syntaxiques et lexicaux en vue de clarifier et varier la formulation

Écouter et transcrire

- Les écrits du quotidien
- La transcription téléphonique
- La prise de réclamations
- Comment assortir la prise de note ponctuelle d'écrits de synthèse
- Les écrits de circonstance
- Le rendu d'entretiens
- Le compte rendu de réunion
- Comment prendre des notes de manière efficace et structurée ?
- Comment organiser et présenter un compte-rendu ?
- La rédaction du compte-rendu

Informier et communiquer

- Afficher pour informer
- Afficher pour mettre en garde
- Les notes d'information
- La lettre
 - Quelles sont les règles de présentation d'une lettre ?
 - Comment être clair et concis ?
 - Comment personnaliser un courrier ?
 - Quelles sont les stratégies de réponse ?

Agir et rendre compte

- Comment tenir un journal de bord ?
- Comment mettre en place un cahier de liaison ?
- Le compte-rendu d'intervention
- Le rapport
 - Quelles sont les règles du genre ?
 - Comment être clair et efficace dans sa rédaction ?

Proposer et écrire

- Exercice de synthèse permettant de mettre en œuvre les diverses compétences rédactionnelles acquises au cours du stage
- Constitution d'un portefeuille d'écrits de référence

Évaluation, conclusion du stage

Entraînement à l'expression orale en public

COM 21 2 jours

Public

Encadrement de proximité.

Objectifs

- Apprendre à s'exprimer en public avec un maximum d'efficacité.
- Maîtriser son émotion et susciter l'intérêt du public.
- Savoir s'adapter à tout type de public : collaborateurs, locataires, partenaires...
- Savoir échanger en utilisant les techniques de communication.

Méthode pédagogique

- Entraînement intensif à la prise de parole selon différentes catégories de public et de situations.
- Exercices d'expression orale improvisée.

Documentation remise

- Aide-mémoire avec fiches de synthèse.

PROGRAMME

Préparer son discours

- Sans préparation pas de réussite
- Se définir des objectifs, avoir une stratégie
- Lister quelques idées fortes pour structurer le discours
- Préparer des accroches avec une dose d'humour
- Prévoir des associations d'idées, quelques anecdotes ou citations, des exemples vécus

Les bonnes pratiques de la prise de parole

- La relation à l'autre, aux autres : tenir compte de son public
- Découvrir ses forces et difficultés : tics et attitudes
- Utiliser : le regard, la voix, les gestes, la respiration, le langage
- Savoir gérer les aspects psychologiques : stress, blocage, trou de mémoire, perte du fil conducteur...
- Envisager l'introduction et la conclusion en fonction du type de public et de situation
- Formuler, reformuler, écouter, questionner, relancer, neutraliser...
- Maîtriser ses émotions, percevoir celles de l'autre/des autres
- S'entraîner à l'improvisation

Comment réussir sa prise de parole

- Surmonter son trac
- Avoir confiance en soi
- Utiliser le silence
- Travailler son élocution, son articulation, son rythme, sa respiration
- Utiliser le temps juste nécessaire : ne pas fatiguer le public
- Cibler son intervention : les mots sont appropriés à ce public
- Structurer son message
- Utiliser et valoriser les ressources du groupe
- Faire participer le public

Entraînement intensif

- Exercices de prise de parole
- Préparer une intervention
- S'entraîner à l'improvisation
- Se comporter en situation difficile

Évaluation, conclusion du stage

Existe en INTER

Public

Gardien. Médiateur. Gestionnaire de proximité. Agent de présence.

Objectifs

- Savoir répondre et réagir face aux incivilités de manière différenciée.
- Connaître le cadre juridique.
- Savoir faire respecter les règles de la vie en collectivité en évitant les conflits.
- Traiter les cas d'incivilités matérielles ou les cas d'agression en utilisant les procédures internes de l'organisme ou les recours judiciaires.
- Savoir gérer une situation de crise en ayant une communication adaptée et en faisant appel aux ressources/procédures internes.
- Connaître les techniques pour se positionner face à un interlocuteur agressif et éviter la violence.

Méthode pédagogique

- Support multimédia et interactif.
- Témoignages vidéo.
- Application pratique : jeu de cartes de situations.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Traitement des incivilités : prévention et action ».

PROGRAMME

Les incivilités : de quoi parle-t-on ?

- Tour de table : échanges avec les participants sur les situations vécues et leurs pratiques
- Typologie de l'incivilité : de l'impolitesse à l'infraction
- Troubles de jouissance paisible et troubles du voisinage
- Comprendre la perception des incivilités selon la personne, le contexte culturel ou social

Les facteurs possibles d'accroissement des incivilités

- Les signes liés au contexte social : site isolé, chômage, inactivité d'une partie de la population
- Les signes émis par le bailleur : manque de propreté, manque de réaction face aux incidents
- Les signes émis par le personnel : indifférence, réponses mal adaptées, connivence, manque de soutien.
- Les conséquences sur le sentiment d'insécurité

Le contexte juridique

- Les actes relevant d'un manquement au règlement intérieur ou aux obligations bailleur/locataire de la loi du 6 juillet 1989
- Les actes non sanctionnables pénalement
- Les actes sanctionnables pénalement

➤ *Quizz idées vraies/idées fausses sur les actes et les sanctions associées*

Les situations difficiles à traiter et les moyens d'action

- Les situations récurrentes (ex : non-respect de la propreté) : intervenir rapidement sans s'épuiser
- Les situations sensibles : les limites d'action et d'intervention du personnel, savoir se faire aider
- Cas des rassemblements dans les parties communes
- Cas des trafics

Exercices pratiques en sous-groupes

➤ *Tirage au sort des cartes « situations » du jeu*

- Analyse de la situation présentée
- Quelle qualification juridique (trouble de jouissance, infraction...) ?

- Quelle attitude relationnelle adopter (prise de recul, négociation, discussion, fermeté, évitement) ?
- Quelles actions possibles (négociation, main-courante, partenaires à solliciter...) ?

Les partenaires

- Les partenaires et ressources internes et externes
- Le rôle et les limites d'action de chacun

Les procédures possibles

- Présentation des procédures mises en place en interne
- Les actions et procédures en cas de menaces ou de violence envers le personnel
- Les procédures en cas de dégradations matérielles
- La question du signalement des faits : Quels faits signaler ? Qui signale ? A qui ? Comment ?

Les situations relationnelles difficiles

- Savoir prendre du recul pour agir de manière différenciée
- Savoir se positionner sans engendrer de conflit
- Savoir désamorcer la violence verbale ou le comportement agressif
- Savoir dialoguer face à un groupe de « perturbateurs »

Evaluation, conclusion de la journée

Insécurité : prévention, signalement, moyens d'action

INS 01

2 jours

Public

Équipe de proximité.

Tout gestionnaire d'immeuble confronté à des situations d'insécurité.

Objectifs

- Savoir distinguer le sentiment d'insécurité de l'insécurité réelle.
- Connaître la réglementation qui découle du contrat de location, du Code civil et du Code pénal.
- Savoir se situer par rapport aux troubles de voisinage, aux incivilités et aux infractions.
- Apprendre à identifier le rôle et le mode d'intervention des partenaires de sécurité : police, gendarmerie, justice, pompiers, mairie...
- Acquérir des méthodes de prévention de gestion et d'action pour désamorcer les conflits et les situations d'insécurité.
- Savoir conseiller et soutenir les victimes pour mener des actions en justice.
- Savoir responsabiliser les locataires.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Insécurité, prévention et action ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « La législation – les bases ».
- Aide-mémoire « Les situations d'insécurité et de violence ».
- Aide-mémoire « Drogues et toxicomanies – les bases ».
- Aide-mémoire « Les troubles locatifs ».

PROGRAMME

Comprendre et analyser l'émergence et le développement de l'insécurité

- Du sentiment d'insécurité à l'insécurité réelle
 - Troubles de voisinage.
 - Incivilités.
 - Infractions légères.
 - Infractions lourdes portant atteinte aux biens et aux personnes.
- Les enjeux et les responsabilités
- Le rôle des bailleurs

Les notions de base

- Bases juridiques
 - Les différents tribunaux.
 - Les infractions.
 - Les lois.
 - Les codes.
 - Les degrés de juridiction.
- Organisation et rôle de la police et de la justice
- Les recours des victimes
 - Signalement, main courante.
 - Dépôt de plainte.
 - Dénonciation.
 - Constitution de partie civile.
- Le classement des infractions selon leurs qualifications juridiques et les peines encourues

Les troubles de voisinage

- La réglementation
 - Loi du 6 juillet 1989.
 - Le Code civil.
- Non-respect des obligations du bailleur
- Non-respect des obligations du locataire
- L'appréciation des troubles de jouissance
- Les moyens d'action du bailleur pour faire cesser les troubles de jouissance
- Les mesures à prendre
- Étude des procédures et des éléments à réunir pour demander une résiliation de bail pour troubles de voisinage
- Étude de cas
 - Les nuisances sonores.
 - Les odeurs.
 - Le rassemblement dans les halls.
 - Les épaves et stationnements illicites.
- Analyse de la jurisprudence

Les incivilités

- Savoir distinguer incivilités et infractions
- Analyse des désordres qui constituent des incivilités
- Analyse des causes d'incivilités
- Moyens d'action du bailleur
- Étude de cas
 - Les actes de salissures.
 - Les dépôts d'objets.
 - Les comportements provocateurs.

Les situations à risques

- Les chiens dangereux
- Les violences physiques
- La détention d'armes
- Les bandes organisées
- Les drogues : usages et trafics

La prévention

- Comment désamorcer les conflits et l'agressivité : enseignements de quelques règles de base
- Comment réduire l'insécurité
 - Aspect technique.
 - Responsabilisation des locataires.
 - Dialogue.
 - Partenariat.

Évaluation, conclusion du stage

Insécurité : diagnostic, stratégie, management

INS 10

2 jours

Public

Encadrement de proximité.

Objectifs

- Savoir manager et soutenir son équipe pour mieux gérer les situations d'insécurité.
- Identifier et analyser les situations à risques.
- Concevoir et mettre en œuvre une démarche de prévention et de réduction des risques.
- Elaborer des stratégies d'action avec les partenaires des sites.
- Définir et mettre en œuvre des actions de responsabilisation des locataires.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Insécurité, prévention et action ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « La législation : les bases ».
- Aide-mémoire « Les situations d'insécurité et de violence ».
- Aide-mémoire « Drogues et toxicomanies : les bases ».
- Aide-mémoire « Les troubles locatifs ».

PROGRAMME

Comprendre et analyser l'émergence et le développement de l'insécurité

- Du sentiment d'insécurité à l'insécurité réelle
 - Troubles de voisinage.
 - Incivilités.
 - Infractions légères.
 - Infractions lourdes portant atteinte aux biens et aux personnes.
- Les enjeux et les responsabilités
- Le rôle des bailleurs

Les fondements de la peur et de l'agressivité

Les notions de base

- Bases juridiques
 - Les différents tribunaux.
 - Les infractions.
 - Les lois.
 - Les codes.
 - Les degrés de juridiction.
- Organisation et rôle de la police et de la justice
- Les recours des victimes
 - Signalement, main courante.
 - Dépôt de plainte.
 - Dénonciation.
 - Constitution de partie civile.
- Le classement des infractions selon leurs qualifications juridiques et les peines encourues

Les troubles de voisinage

- La réglementation : loi du 6 juillet 1989, le Code civil
- Non-respect des obligations du bail
- Non-respect des obligations du locataire
- L'appréciation des troubles de jouissance
- Les moyens d'action du bailleur pour faire cesser les troubles de jouissance
- Les mesures à prendre
- Étude des procédures et des éléments à réunir pour demander une résiliation de bail pour troubles de voisinage
- Étude de cas
 - Les nuisances sonores.
 - Les odeurs.
 - Le rassemblement dans les halls.
 - Les épaves et stationnements illicites.
- Analyse de la jurisprudence

Les incivilités

- Savoir distinguer incivilités et infractions
- Analyse des désordres qui constituent des incivilités
- Analyse des causes d'incivilités
- Moyens d'action du bailleur
- Étude de cas
 - Les actes de salissures.
 - Les dépôts d'objets.
 - Les comportements provocateurs.

Les situations à risques

- Les chiens dangereux
- Les violences physiques
- La détention d'armes
- Les bandes organisées
- Les drogues : usages et trafics

Les bases de toute action et de toute stratégie

- Des règles utiles à appliquer
- La connaissance de la situation

Le diagnostic d'un site

- Les auteurs des violences et les acteurs sociaux sur un site
- L'analyse des désordres
- La connaissance d'un site (cartographie)
- Méthode d'analyse et d'action sur un site

Les moyens d'actions et de prévention des bailleurs

- Mises en situation pratique à partir d'études de cas présentant une analyse avec recherche des méthodes de prévention et d'action

À l'issue de ces travaux, les stagiaires disposeront des bases de connaissances et de savoir-faire permettant d'élaborer des guides de procédures par rapport aux troubles de voisinages et aux situations d'insécurité les plus courantes.

Quelques règles utiles de management et de soutien des équipes

Solutions communes sur des axes de responsabilisation des locataires

Évaluation, conclusion du stage

DRO 01

2 jours

Public

Équipe de proximité. Personnel d'immeuble. Gardien.

Tout gestionnaire d'immeuble.

Objectifs

- Distinguer les différentes drogues, les comportements des usagers et leurs conséquences.
- Mieux comprendre et appréhender les phénomènes de trafic.
- Acquérir des attitudes professionnelles et savoir transmettre l'information.
- Repérer les partenaires intervenant dans le domaine de la toxicomanie.
- Définir le rôle du personnel de proximité.
- Savoir faire face à des situations d'urgence (overdose, découverte de drogue, piqûre avec une aiguille de seringue...).

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Drogues et Toxicomanies ».
- Support multimédia « Insécurité, prévention et action ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Drogues et toxicomanies ».
- Aide-mémoire « Les situations d'insécurité et de violence ».

Remarque

Des intervenants de la police (commissaires, responsables de prévention, etc.) ou de la ville (élus locaux, médiateurs, etc.) peuvent être sollicités pour présenter leur expérience pendant le stage, répondre aux questions des stagiaires et donner tous conseils utiles.

PROGRAMME

Présentation du stage

- Relevé des difficultés rencontrées par le personnel de proximité

Histoire des drogues de l'Antiquité à nos jours

- Repères chiffrés sur l'usage de drogues en France

Drogues et usages

- Les catégories de drogues et leurs modes de consommation
- La polyconsommation

➤ *Quiz sur les idées reçues*

Drogues actuelles

- Aspects et mode d'utilisation, effets, dépendance, conséquences comportementales, physiques et sociales
- L'utilisation détournée de médicaments psychotropes

Conséquences médico-sociales des usages de drogue

- Conséquences médicales : sida, hépatite C, hépatite B
- Conséquences sociales : la désinsertion, difficultés dans les quartiers
- L'overdose : les causes et actions à entreprendre

Causes des usages de drogue

- Les facteurs individuels, familiaux et sociaux
- Adolescence et usage de la drogue
- Les contextes d'usage

Bases de l'aide et des soins

- Les structures de soins et dispositifs d'aide
- Les traitements de substitution et de sevrage
- Adresses utiles dans le département, la commune ou le quartier concerné

Législation

- Les idées fausses
- Les grands circuits de la législation sur les stupéfiants
 - La voie médico-sociale.
 - La voie répressive.
- Les textes et leurs conditions d'application
- Les peines encourues

- Le débat actuel sur la dépénalisation de l'usage de stupéfiants

La sécurité dans les immeubles

- L'existence de trafic : les signaux d'alerte
- L'organisation et les techniques des dealers
- La logique des caches de drogues
- Que faire en cas de découverte de drogue, en cas d'overdose

Les groupes et les bandes

- Comportement face à un groupe
- Les signaux d'alerte sur l'existence de bande organisée
- L'économie souterraine et ses conséquences

La présence de seringues dans les immeubles

- Les caches de seringues et les précautions à prendre
- Que faire en cas de piqûre accidentelle
- Les dispositifs de ramassage de seringues

Les relations avec les usagers de drogue

- Les comportements et leurs causes
- Le rôle du personnel de proximité

Évaluation, conclusion du stage

Drogues et toxicomanies : diagnostic, stratégie, management

DRO 02

2 jours

Public

Équipe de proximité.
Encadrement de proximité.

Objectifs

- Distinguer les différentes drogues, les comportements des usagers et leurs conséquences.
- Étudier les mesures d'organisation qu'il serait souhaitable de prendre.
- Savoir élaborer des stratégies d'action avec les partenaires des différents sites.
- Savoir identifier les sites concernés par les phénomènes de trafic.
- Définir une organisation.
- Prévoir l'information, le soutien et la formation du personnel.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Drogues et Toxicomanies ».
- Support multimédia « Insécurité, prévention et action ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Drogues et toxicomanies ».
- Aide-mémoire « Les situations d'insécurité et de violence ».

Remarque

Des intervenants de la police (commissaires, responsables de prévention, etc.) ou de la ville (élus locaux, médiateurs, etc.) peuvent être sollicités pour présenter leur expérience pendant le stage, répondre aux questions des stagiaires et donner tous conseils utiles.

PROGRAMME

Présentation du stage

- Les difficultés rencontrées par le personnel de proximité

Histoire des drogues de l'Antiquité à nos jours

- Repères chiffrés sur l'usage de drogues en France

Drogues et usages

- Les catégories de drogues et leurs modes de consommation
- La polyconsommation

➤ *Quizz sur les idées reçues*

Drogues actuelles

- Aspects et mode d'utilisation, effets, dépendance, conséquences comportementales, physiques et sociales
- L'utilisation détournée de médicaments psychotropes

Conséquences médico-sociales des usages de drogue

- Conséquences médicales : sida, hépatite C, hépatite B
- Conséquences sociales : la désinsertion, difficultés dans les quartiers
- L'overdose : les causes et consignes de sécurité à donner pour le personnel de proximité

Causes des usages de drogue

- Les facteurs individuels, familiaux et sociaux
- Adolescence et usage de la drogue
- Les contextes d'usage

Bases de l'aide et des soins

- Les structures de soins et dispositifs d'aide
- Les traitements de substitution et de sevrage
- Adresses utiles dans le département, la commune ou le quartier concerné

Législation

- Les idées fausses
- Les grands circuits de la législation sur les stupéfiants
 - La voie médico-sociale.
 - La voie répressive.
- Les textes et leurs conditions d'application
- Les peines encourues

- Analyse de cas de jurisprudence : cas d'usages et de trafics de drogues chez des bailleurs sociaux

Les facteurs de violence sur un site

- Savoir analyser les lieux sensibles
- L'existence de trafics et les signaux d'alerte
- L'ébauche de circuits de commerce souterrains et leurs conséquences
- La présence de bandes organisées
- La présence d'armes

Les conséquences des trafics dans les immeubles

- Les dégradations liées à la recherche de caches de drogues et les conséquences financières
- Les consignes à donner au personnel de proximité en cas de découverte de drogue
- L'accroissement du sentiment d'insécurité chez les locataires
- Les violences contre les personnes

Les mesures de soutien pour le personnel de proximité

- Analyse des situations à risques
- Les cas de menaces ou d'agression du personnel
- Les rapports avec la police et les précautions à prendre
- Les vaccinations à recommander
- Les partenariats possibles

Organisation

- Étude des différentes mesures possibles pour lutter contre les trafics
- Étude des solutions adoptées par certaines entreprises
- Définition de stratégies d'actions avec les partenaires des sites (municipalité, associations, médiateurs, police...)
- Les mesures de soutien auprès du personnel de proximité
- Étude des conditions de mise en œuvre des mesures choisies

Formation

- Étude des actions de formation à entreprendre

Évaluation, conclusion du stage

Alcool et psychotropes en milieu de travail : sensibilisation aux risques

DRO 03

2 jours

Public

Tout personnel.

Objectifs

- Connaître les effets de l'alcool et les variabilités individuelles.
- Lutter contre les idées reçues.
- Comprendre les répercussions directes de la consommation d'alcool sur le travail.
- Avoir des repères sur la réglementation.
- Savoir vers qui s'orienter.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « Drogues et Toxicomanies ».
- Support multimédia « Sécurité au travail ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Sensibilisation au risque alcool au travail ».

PROGRAMME

Quelques repères chiffrés

- La consommation d'alcool en France
- Les accidents du travail liés à la consommation d'alcool
- Les décès liés à la consommation chronique d'alcool

Les idées fausses

De nombreuses idées reçues sur les effets de l'alcool sont sources d'accidents et de prises de risques.

Un quizz permet de lancer le débat et susciter l'intérêt des stagiaires.

➤ *QUIZZ vrai/faux*

Réflexion sur les effets recherchés par la consommation d'alcool

- Le potentiel socialisant de l'alcool
- Le potentiel hédonique (plaisir)
- Le potentiel auto-thérapeutique (lutter contre un mal-être, des difficultés d'endormissement, de stress...)

Les effets de l'alcool

- Une grande variabilité individuelle
- Les effets physiques
- Les effets psychiques

➤ *Test de simulation de consommation d'alcool et taux d'alcool dans le sang selon : la quantité, le sexe, le poids et la période de la journée (à jeun-à table...)*

Les facteurs aggravants

- La fatigue
- La prise de médicaments associés (psychotropes)

Alcool : de l'usage modéré à la dépendance

- Eclairage sur le vocabulaire employé : alcoolisme, ébriété, ivresse, dépendance...
- Les facteurs de vulnérabilité
- L'installation de la dépendance
- Une prise de conscience souvent tardive
- Les signes d'entrée dans la dépendance

Les conséquences d'une consommation chronique d'alcool

- Les conséquences physiques : organes touchés, lésions irréversibles
- Les conséquences psychiques : repli sur soi, culpabilité, image de soi détériorée

- La question du lien entre alcool et violence
- La question du lien entre alcool et dépression

Réflexion sur les situations favorisant la consommation d'alcool au travail

- Les situations génératrices de stress : conflits entre collègues, contact avec des publics difficiles...
- Les situations liées à la pénibilité du poste : travail répétitif, manque de moyens, environnement mal adapté...
- Les situations liées aux occasions de boire de l'alcool sur le lieu de travail : déjeuners entre collègues, invitations ou cadeaux de la part locataires...

Les répercussions directes de la consommation d'alcool au travail

- Sur la sécurité de la personne : baisse de la vigilance, réactivité plus lente...
- Sur l'efficacité et les performances : altération de la mémoire, des capacités d'apprentissage
- Sur la motivation : laisser aller...
- Au final : une santé physique et psychique fragilisée : arrêts maladie et accidents plus fréquents

Zoom sur les dangers lors de tâches particulières

- L'alcool et l'utilisation d'outils motorisés
- L'alcool et les activités manuelles

Repères juridiques

- Les dispositions du code du travail
- Ce que prévoit le règlement intérieur
- Quelques cas de jurisprudence

La prévention de problèmes d'alcool au sein de l'entreprise

- Lutter contre la loi du silence, en parler (alerter n'est pas dénoncer)
- Permettre aux salariés d'accéder à des structures d'aide

Les acteurs de la prévention et du soin

- Internes : médecin du travail, chsct, intervenant spécialisé (psychologue...)
- Externes : ANPA, numéro vert, services de prévention et de soins spécialisés

Évaluation, conclusion du stage

Management Gestion des risques professionnels

Sensibilisation aux risques professionnels liés au métier de gardien

RP 01

2 jours

Public

Personnel de proximité : gardien, personnel technique et de maintenance.

Objectifs

- Sensibiliser aux risques liés au métier de gardien.
- Connaître les principales mesures et moyens de prévention.
- Comprendre les mécanismes du stress et leur impact sur la santé.
- Situer ses limites d'intervention (réglementation du travail).
- Connaître les acteurs de prévention (externes et internes).

Méthode pédagogique

- Présentation multimédia « Evaluation des risques liés au métier de gardien ».
- Exercice à partir de photos de situations sensibles : « Situation de travail, une tâche, quels risques ? ».

Documentation remise

- Guide pratique de sensibilisation sur la prévention des risques liés au métier.

PROGRAMME

Présentation

- Les risques professionnels, de quoi parle-t-on ?
- Quelques chiffres sur les accidents et maladies liés au métier de gardien
- Les grandes catégories de risques

Les risques professionnels : la conjonction de plusieurs facteurs

- Risques liés à l'environnement de travail (configuration du lieu, du site, de l'espace de travail...)
- Risques liés à la tâche à effectuer (port de charges, accueil de public difficile...)
- Risques liés à l'équipement (matériels, produits, outils...)
- Risques liés à la personne (condition physique, âge-sexe-taille, formation préalable, fatigue...)

➤ *Exercice à partir de photos de situations sensibles : « Une situation de travail, une tâche, quels risques ? »*

Les risques liés aux gestes et postures et à la manutention manuelle ou mécanique

- Les gestes et postures : une préoccupation quotidienne pour éviter les TMS
- Quelques repères d'anatomie
- Les risques liés à la manipulation des ordures ménagères
- Les risques liés au port de charges
- Les principales mesures et moyens de prévention

Les risques liés à l'utilisation de produits de nettoyage

- Les grandes catégories de produits concernés et leurs dangers
- Une réglementation rigoureuse (stockage, conditionnement, étiquetage...)
- La nouvelle réglementation depuis 2010 : nouveaux pictogrammes, nouvelles classes de danger, nouvelles étiquettes...
- Moyens de prévention et de protection à mettre en œuvre

Les risques de chute

- La chute : principal risque d'accident du travail dans la profession de gardien
- Les principaux facteurs des chutes (plain-pied et hauteur)

- La question des travaux en hauteur
- Les moyens de prévention

Les tâches nécessitant une formation ou autorisation spécifique

- Les interventions sur du matériel électrique (habilitation)
- L'utilisation des équipements à moteur (tondeuse, élagueuse, tracteur...)
- Les travaux en hauteur, les interventions en terrasse
- Les secours à la personne

Les équipements de protection individuelle et collectifs

- Définition des EPC (code du travail) et des EPI (code de travail)
- Savoir choisir et utiliser les EPI adaptés à la nature des risques rencontrés
- Les règles d'utilisation et d'efficacité des EPI

➤ *Exercice : des tâches, des risques, quels EPI ?*

Risques psychosociaux liés au métier de gardien

- Risques psychosociaux, de quoi parle-t-on ? (troubles de la concentration, du sommeil, tristesse, dépression, stress...)
- Les facteurs de risques psychosociaux liés au métier de gardien
- Comprendre le mécanisme du stress
- Réflexion sur les situations favorisant le stress professionnel et moyens de prévention

Les procédures internes

- Le EPI disponibles, les modalités de commande et de renouvellement
- La déclaration d'accident du travail
- Les aides techniques disponibles (chariot électrique...)
- Les acteurs de la prévention des risques
- Les numéros d'urgence
- Les contacts au sein de l'organisme

Évaluation, conclusion du stage

Evaluation et prévention des risques professionnels

RP 02

2 jours

Existe en INTER

Public

Chef de secteur.

Objectifs

- Connaître les risques liés au métier de gardien.
- Mettre en place des mesures de protection et de prévention de ces risques.
- Comprendre les mécanismes du stress et leur impact sur la santé.
- Adopter les bonnes pratiques pour prévenir les TMS.
- Savoir se protéger en utilisant les EPI adaptés.
- Personnaliser le document unique en fonction des tâches réalisées par le gardien et des spécificités des sites.

Méthode pédagogique

- Présentation multimédia « Evaluation des risques liés au métier de gardien ».
- Exercice à partir de photos de situations sensibles : « Situation de travail, une tâche, quels risques ? ».
- Exemples d'outils d'évaluation de la charge mentale (questionnaire de Karasek...).

Documentation remise

- Aide-mémoire « Risques professionnels liés au métier de gardien : évaluation, prévention et action ».
- Mémento « Tâches, risques et EPI ».

PROGRAMME

Présentation

- Les risques professionnels, de quoi parle-t-on ?
- Quelques chiffres sur les accidents et maladies liés au métier de gardien
- Repères sur l'obligation de l'employeur d'assurer la santé et la sécurité de son personnel
- Rappel sur le contexte d'élaboration du document unique d'évaluation des risques professionnels

Les risques professionnels : la conjonction de plusieurs facteurs

- Risques liés à l'environnement de travail (configuration du lieu, du site, de l'espace de travail...)
- Risques liés à la tâche à effectuer (port de charges, accueil de public difficile...)
- Risques liés à l'équipement (matériels, produits, outils...)
- Risques liés à la personne (condition physique, âge-sexe-taille, formation préalable, fatigue...)

➤ *Exercice à partir de photos de situations sensibles : « Une situation de travail, une tâche, quels risques ? »*

Principaux risques liés au métier de gardien et prévention

- Les risques et moyens de prévention liés à la manutention manuelle et/ou mécanique
- Le contexte des chutes (plain-pied et hauteur) et les moyens de prévention
- Les risques et moyens de prévention liés à l'utilisation de produits chimiques
- Les risques électriques et moyens de prévention
- Autres risques

Les équipements de protection individuelle et collectifs

- Définition des EPC (code de travail)
- Définition des EPI (code de travail)
- Savoir choisir et utiliser les EPI adaptés à la nature des risques rencontrés
- Un compromis entre haut niveau de sécurité et confort de port dans l'exécution de la tâche
- Veiller au bon usage et au bon état des EPI

➤ *Exercice interactif : une tâche, un contexte de travail, quels EPI ?*

Les risques particuliers liés au contact avec le public

- Epuisement psychologique lié à l'agressivité, au vandalisme, à la gestion de conflits, aux dégradations
- Facteurs aggravants : isolement, insécurité, délinquance, accès non sécurisés
- Savoir repérer le traumatisme psychique suite à une agression ou un acte de violence
- Les moyens de prévention (relais, soutien...)

Risques psychosociaux liés au métier de gardien

- Risques psychosociaux, de quoi parle-t-on ? (troubles de la concentration, du sommeil, dépression, stress...)
 - Les indicateurs (absentéisme, arrêt de travail...)
 - Les facteurs de risques psychosociaux liés au métier de gardien
 - Manque de reconnaissance du métier.
 - Interlocuteur privilégié de proximité.
 - Lien étroit entre vie personnelle et professionnelle lorsque le gardien est logé sur place.
 - Comprendre le mécanisme du stress
 - Réflexion sur les situations favorisant le stress professionnel et moyens d'action
- *Mesure du stress professionnel avec le questionnaire de Karasek.*

Le document unique d'évaluation des risques professionnels

- Définition et réglementation
 - Une démarche générale de prévention
 - Le document unique : un outil d'inventaire des risques physiques et/ou des risques psychosociaux
 - Savoir coter et hiérarchiser et les niveaux de priorité des risques répertoriés
 - Par rapport au contexte de travail (site, environnement...).
 - Par rapport aux tâches effectuées (type de tâche, fréquence, durée...).
 - Echanges entre les chefs de secteur sur les priorités d'action envisagées sur leurs sites
- *Exercice de réalisation d'un plan d'action*

Évaluation, conclusion du stage

MGT 02

2 jours

Public

Encadrement de proximité.
Responsable d'équipe.

Objectifs

- Fournir des repères théoriques et méthodologiques sur les méthodes de management et sur l'organisation du travail.
- Maîtriser les outils et méthodes de communication et de circulation de l'information.
- Acquérir un savoir-faire pour mobiliser et animer les équipes.

Méthode pédagogique

- Mises en situation. Jeux de rôle.
- Exercices.
- Étude de cas concrets.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Méthodes de management ».
- Aide-mémoire « Méthodes de communication ».

PROGRAMME

Approche méthodique du rôle du responsable d'équipe

- Exposé de la méthode : analyse de la cohérence entre les compétences des équipes, l'organisation en place et le rôle de chaque collaborateur
- Place du responsable d'équipe dans l'organisation
- Inventaire des problèmes possibles de partage des tâches entre le responsable d'équipe et ses collaborateurs
- Introduction à la partie management

Qu'est-ce qu'une méthode ?

- Réfléchir sur la définition du mot « méthode »
- Appliquer la définition sur la partie précédemment vue
- Donner des exemples de méthodes employées dans d'autres domaines

Les différents domaines du management

- Réflexion sur les relations dans une équipe, les progrès au sein d'une équipe, les modes de management, l'organisation du travail, l'anticipation, la programmation, la délégation, l'autorité, la communication, etc.
- Étude de cas à partir des difficultés rencontrées par les stagiaires

Les différents styles de management

- Connaître les modes de management
 - Mode autoritaire.
 - Mode concertatif.
 - Mode animation et projet.
- Utiliser les modes de management pour animer une réunion – Jeux de rôle

Organiser le travail de son équipe (organiser le temps, évaluer l'équipe)

- Analyse des problèmes d'organisation sur les différentes missions
- Mesure des temps de travail
- Notions de bouclages

L'anticipation, la programmation (quels outils pour prévoir...)

- Importance de l'anticipation
- Concept de projets
- Exercices de programmation sur différentes missions
- Mémoire des difficultés
- Partage des difficultés

- Hypothèses d'action
- Remontée des informations des cellules opérationnelles vers la direction

Déléguer, communiquer, exercer une autorité (savoir communiquer, mobiliser son équipe, etc.)

- Méthodologie de communication : notions d'émetteur et de récepteur
- Le circuit d'une information
- Les obstacles à la communication
- Les techniques de mémorisation de l'information
- L'information opérationnelle et l'information communicante
- Les grands principes de la délégation des tâches
- Comment définir des priorités ?
- Comment traiter les urgences ?
- Communiquer autour d'un projet avec une stratégie bien pensée
- Apprendre à se situer dans une équipe

Évaluation, conclusion du stage

Manager un service et développer des compétences collectives

MGT 05

3 jours

Journées non consécutives

Public

Responsable de service.
Responsable d'équipe.

Objectifs

- Savoir définir des objectifs adaptés au niveau des collaborateurs.
- Savoir mesurer les résultats en tenant compte des contraintes de chaque poste de travail.
- Apprendre à élaborer et à mettre en œuvre des dispositifs de contrôle et d'auto contrôle.
- Savoir apprécier la cohérence entre les niveaux de compétence collective et les niveaux d'organisation.
- Maîtriser la gestion des relations et l'animation d'équipe.
- Savoir conduire un projet en impliquant ses collaborateurs.

Méthode pédagogique

- Étude de cas.
- Application des protocoles de la norme ISO 9001 comme fil conducteur d'un management de qualité.
- Mises en situation par la réalisation de microprojets personnels (stage intra).

Documentation remise

- Aide-mémoire « Manager un service ».

PROGRAMME

Les différents sens du mot management

Survol de l'histoire du management

La qualité du management

- Les différents champs d'application des techniques de management
- Les différentes disciplines mises en œuvre
- Les protocoles de la norme ISO 9001 comme fils conducteurs d'un management de qualité

Les notions d'objectifs à atteindre, de mesure de résultats dans un service

- Les différents clients et partenaires à satisfaire
- Les exigences à prendre en compte, les satisfactions à évaluer
- Les compromis à établir pour tenir compte des contraintes de ressources, de planning, d'organisation, de compétences disponibles... et des exigences des clients et partenaires
- Les priorités à définir

Les notions d'évaluation et d'adaptation de l'organisation d'un service

- Le bouclage d'une organisation
- La formalisation écrite des objectifs et des résultats
- L'auto-évaluation
- Les contrôles externes

La grille de cohérence entre les niveaux d'organisation et les niveaux de compétence collective

- Définition de la compétence collective et de ses niveaux
- Les différents niveaux d'organisation
- La cohérence entre les niveaux
- Les dispositifs de progrès
- La gestion des ressources

La gestion des relations

- Les relations interpersonnelles
- Les relations partenariales
- La prévention et la gestion des conflits
- L'animation d'une équipe

La notion de projet

- Les différences entre projet et objectif
- La définition d'un projet, les conditions à remplir
- Les objectifs intermédiaires
- La conduite d'un projet

Évaluation, conclusion du stage

Devenir tuteur pour accompagner des gardiens

MGT 07

**3 jours
(2 + 1)**

Public

Salarié désigné comme tuteur.

Objectifs

- Connaissance et compréhension du rôle de tuteur.
- Savoir accompagner ses collègues.
- Savoir transmettre les informations utiles.
- Apprendre à évaluer les acquis
- Motiver et encourager à la prise d'initiative et d'autonomie.
- Maîtriser les règles de communication.
- Entraînement à la réalisation de consignes.

Méthode pédagogique

- Ensemble des supports pédagogiques utilisés pour la formation des gardiens.

Documentation remise

- Ensemble des aide-mémoire concernés par la formation des gardiens.

PROGRAMME

La fonction du tuteur

- Une fonction d'accompagnement
- Une fonction de transmission des connaissances
- Une fonction de socialisation
- Une fonction d'évaluation

La mission du tuteur pour l'accompagnement des gardiens

- Analyse des principales missions des gardiens
- Repérage des difficultés rencontrées
- Sélection des informations à transmettre
- Bilan des actions de formation
- Présentation d'une démarche d'évaluation des connaissances
- Présentation d'une démarche d'évaluation des compétences
- Rôle attendu du tuteur

Présentation et analyse d'outils de formation

- Supports pédagogiques multimédia
- Méthodes pédagogiques adaptées à chaque module
- Exercices d'entraînement
- Aide-mémoire pédagogique (remise d'un classeur avec un ensemble d'aide - mémoire)

Présentation et analyse d'outils d'évaluation

- Évaluation théorique
 - Étude rapide d'un questionnaire d'évaluation pour rappeler les bases des connaissances enseignées.
 - Remise d'un questionnaire vierge et d'un corrigé.
- Évaluation pratique
 - Étude d'une grille d'évaluation.
 - Présentation de la méthode d'évaluation.
 - Réflexion sur les points sensibles à évaluer.
 - Présentation du principe de notation.
 - Remise d'une grille d'évaluation vierge et d'un modèle corrigé.
- Feuilles de route pour les applications pratiques à réaliser en interne
 - Principe d'élaboration.
 - Objectifs visés.
 - Méthode de suivi et d'accompagnement.
 - Méthodes d'évaluation.

S'approprier la pédagogie propre au tutorat

- Connaître les bases de la pédagogie des adultes

- Revoir les différentes méthodes et techniques pédagogiques et en particulier les fondements de la pédagogie individualisée
- Savoir communiquer avec aisance : l'écoute, la reformulation, le cadrage d'objectifs, les techniques de feedback
- Comment renforcer l'autonomie et la motivation tout au long du parcours ?

Traduire un savoir professionnel

- Qu'est-ce qu'un formateur ? Qu'est-il censé être ? Qu'est-il censé faire ?
- Partir de son expérience professionnelle quotidienne pour en faire un contenu de formation
- Difficultés à enseigner quelque chose que l'on sait et que l'on fait journallement
- La théorie n'a de sens que dans la mise en pratique
- Le transfert de compétences comme signe de reconnaissance ?
- Faire comprendre et faire faire
- Savoirs et savoir-faire, les analyser avant de les transmettre
- Témoigner sur sa propre pratique et jouer le rôle de relais auprès de l'apprenant

Tutorat appliqué

Organisation d'ateliers de pratique du tutorat sur différents thèmes de formation.

- Chaque tuteur est à la fois apprenant et tuteur ;
- Les feuilles de route ainsi que les consignes associées sont remises par le formateur ;
- Chaque tuteur désigne son apprenant et choisi 4 thèmes à réaliser pendant la formation ;
- Chaque thème d'application est étudié et réalisé par l'apprenant avec l'aide de son tuteur. Le formateur suit les travaux de chaque groupe et propose en fin de stage un bilan et une restitution individualisée.

Pendant l'intersession, les participants auront mis en pratique toutes les techniques présentées pendant les 2 jours de formation. Cette pratique leur permettra d'affiner leurs questions en fonction de leur propre contexte, lors de leur retour en formation. La troisième journée permettra de faire un bilan des actions réalisées.

Évaluation et conclusion du stage

Public

Encadrement de proximité.

Objectifs

- Découvrir une approche exigeante et efficace pour gagner du temps et de l'efficacité dans l'organisation de son travail.
- Apprendre à mieux gérer son temps.
- Savoir gagner en efficacité.
- Savoir reconnaître : urgence, importance et priorité.
- Se fixer un cap et le tenir.
- Savoir anticiper, planifier, contrôler.
- Apprendre à organiser un plan de journée.

Méthode pédagogique

- Alternance de théorie et de pratique.
- Apport de repères sur la gestion du temps.
- Travaux pratiques individuels et en groupes.
- Feedback.

Documentation remise

- Tests.
- Grilles de lecture.
- Mémos participants.
- Supports théoriques.

PROGRAMME

Rapport personnel au temps

- Identifier le rapport personnel au temps
- Profil de personnalité et rapport au temps
- Lois du temps
- Temps personnel et temps collectif

A quoi tient l'organisation du temps ?

- Connaissance de son temps
- Inventaire des gains et pertes de temps
- Identifier les gros cailloux
- Auto-diagnostic
- Déterminer les points forts et les points à améliorer

L'art d'être « prêt » à temps

- Les voleurs de temps
- Test d'efficacité
- Méthodologie d'une préparation des tâches
- La programmation du temps
- Étude de cas

Le carré magique des priorités

- Distinguer :
 - Priorité.
 - Urgence.
 - Importance.

La délégation afin de gagner du temps

- Quoi déléguer ?
- Comment déléguer ?
- À qui déléguer ?

Gestion du temps collectif

- Négociation des délais
- Affirmation dans le non
- Le travail en équipe

La boîte à outils

- Le plan de journée
- Le plan de semaine
- Les mémos
- Les outils techniques
- Les outils psychologiques

Évaluation, conclusion du stage

MGT 04 2 jours

Public

Responsable d'équipe.

Objectifs

- Mettre en œuvre des techniques de délégation rigoureuses et efficaces.
- Développer les compétences de ses collaborateurs.
- Mettre en confiance et responsabiliser ses collaborateurs.
- Gagner du temps pour mieux anticiper.
- Mettre en œuvre un dispositif de suivi des travaux confiés : planning, tableau de bord, indicateurs de gestion.
- Améliorer son style de management.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « La délégation ».
- Étude de cas à partir de l'expérience des stagiaires.
- Méthodes et outils pour travailler les axes de progrès.
- Présentation de modèles documentaires à adapter pour prendre une décision de délégation réussie.

Documentation remise

- Aide-mémoire avec fiches pratiques.

PROGRAMME

La notion de délégation

- Définition
- Management et délégation
- Les différents objectifs de la délégation
- Les types de délégation et de délégataires

Les méthodes de délégation

- Savoir déléguer : attitudes, présentation, intentions (sur cas vécus ou à vivre)
- Les règles de la délégation réussie
- Les étapes logistiques : planning, mesures, contrôle, ressources
- Les écueils du suivi : trop ou trop peu
- La fin de la délégation : plan pour le futur, hypothèses positives, formation...
- Analyse des causes d'échecs
- Une méthode simple et efficace (exercices individuels et de groupe)

L'accompagnement des collaborateurs

- Développer un relationnel exprimant la confiance du manager
- Déléguer pour motiver
- Développer autonomie et compétences
- Déléguer implique initiative et droit à l'erreur
- Apporter une aide indirecte sous forme de contacts, informations, appuis
- Évaluer périodiquement les résultats avec le collaborateur
- Réussir les entretiens de délégation par l'amont et par l'aval

Évaluation, conclusion du stage

Public

Équipe de proximité.

Objectifs

- Harmoniser les pratiques.
- Développer la concertation dans l'équipe et avec les locataires.
- Améliorer la circulation de l'information.
- Mettre à jour les savoir-faire.
- Acquérir une méthode dans l'animation des réunions.
- Savoir expliquer en s'adaptant au public.
- Maîtriser son espace de parole.
- Être à l'aise face à un groupe.

Méthode pédagogique

- Mises en situation. Jeux de rôle.
- Exercices pratiques.

Documentation remise

- Aide-mémoire « Travailler en équipe ».

PROGRAMME**Organisation actuelle du travail en équipe et perspectives d'évolution**

- Rôle de chacun au sein de l'équipe (complexité du métier)
- Définir la notion d'équipe
- La spécificité des personnes ressources et la mise en place des axes de progrès
- Formulation d'un problème (par exemple : le pourcentage des plans d'apurement non respectés) et choix d'un axe de progrès
- Identification des causes
- Recherches de solutions
- Choix d'une solution
- Procédure de mise en œuvre (avec qui, pourquoi, quand et les facteurs de motivation)
- Vérification des résultats
- Exercices en sous-groupe avec l'aide de fiches de consolidation

Participation à une réunion d'équipe

- Situer son rôle par rapport au thème de la réunion
- Privilégier une attitude d'écoute et de reformulation
- Être concret
- Développer une solidarité d'équipe
- Éviter les critiques de personnes
- Être une force de proposition sans prise de pouvoir
- Savoir faire une synthèse du projet en fin de réunion

Animation d'une réunion

- L'ouverture
- La prise de contact
- Recueillir les idées
- Lancer la discussion et conclure

Évaluation de la réussite de la réunion

- Mise en situation filmée

Évaluation, conclusion du stage

COM 12

2 jours

Public

Encadrement équipe de proximité.

Objectifs

- Être à l'aise et efficace dans l'animation et la conduite d'une réunion.
- Obtenir la participation optimale des membres de la réunion.
- Aboutir aux résultats prévus comme buts de la réunion.

Méthode pédagogique

- Audiovisuel « Dynamique des relations ».

Documentation remise

- Aide-mémoire « Conduite de réunion ».

PROGRAMME

Les différents types de réunions

- Explication
- Motivation
- Réflexion et travail de groupe

Organiser matériellement la réunion

- Information préalable, clarté et précision
- Le lieu de réunion, disposition de la salle
- Les détails qui comptent pour l'animateur et les participants

Préparer la réunion

- Plan de réunion
- Points d'appui pour conduire une réunion
- Chronologie et fil conducteur
- Supports de communication

Rôle de l'animateur, son champ d'action

- Ce qu'il faut faire et ne pas faire en animation de groupe
- Règles de base de la communication de groupe
- Techniques d'écoute et de reformulation pour aider les autres à s'exprimer
- Comment capter et maintenir l'attention
- Comment traiter les micro conflits
- Comment éviter les discussions qui s'enlisent

Animer et gérer la réunion

- Gérer le rythme de participation du groupe
- Dire, expliquer, montrer ; l'impact du visuel

Directivité et non-directivité

- Quand et pourquoi
- Moyens d'application des deux modes

Suite de la réunion

- Compte rendu de réunion
- Décisions prises
- Actions envisagées
- Objectifs de réalisation

Évaluation, conclusion du stage

Conduire un entretien annuel d'évaluation

MGT 06 1 jour

Existe en INTER

Public

Directeur de service. Responsable d'équipe.

Objectifs

- Comprendre ce qu'implique un entretien d'évaluation.
- Apprendre à gérer la relation hiérarchique avec équité.
- Savoir distinguer nettement les outils (support de l'évaluation) et la relation.
- Apprendre à faire émerger les forces, mais aussi les pistes de progrès, en restant objectif.
- Savoir instituer un échange interactif et positif.
- Savoir proposer un plan d'action, fixer des objectifs, attribuer des moyens bien identifiés.

Méthode pédagogique

- Support multimédia « L'entretien d'évaluation ».
- Apports théoriques, analyse des pratiques et supports, exercices de communication, d'assertivité, échanges et création.

Documentation remise

- Aide-mémoire.
- Guide d'entretien d'évaluation.

PROGRAMME

L'intérêt de l'évaluation pour les différents partenaires et pour l'entreprise

- Analyser les potentiels repérés
- Alerter sur les dérives, encourager sur les progrès
- Relativiser les sources d'inquiétudes

La préparation matérielle de l'entretien

Les étapes clés

L'accueil du collaborateur

- Mettre le collaborateur à l'aise
- Être disponible
- Rappeler les objectifs, la durée prévue et le cadre de l'entretien
- Créer un climat d'écoute et de confiance

L'entretien, une situation de communication

- Identifier les obstacles à la compréhension mutuelle : le langage, les gestes, le regard, les cadres de référence
- Utiliser les techniques d'écoute active
- Particularité de la situation d'appréciation : approche assertive ou coaching
- Être naturel dans une situation inhabituelle
- Repérer le stress et savoir le gérer
- Comprendre les émotions sans les juger

L'évaluation

- Évaluer les compétences
- Évaluer la performance dans l'activité de travail
- Évaluer le niveau de réalisation des objectifs fixés
- Établir un diagnostic partagé des forces et des faiblesses
- Repérer les pistes de progrès

Les perspectives pour l'année à venir

- Définir des objectifs négociés
- Analyse des souhaits d'évolution
- Proposition d'actions d'accompagnement

La conclusion de l'entretien

- L'affirmation de soi comme outil clarifiant : oser dire ce que signifient les faits posément
- La recherche d'accords : les repérer et les exprimer à la fin de l'entretien

Évaluation, conclusion de stage

RET 01

2 à 5
jours

Public

Tout collaborateur devant partir en retraite à court ou moyen terme (6 mois à 5 ans).

Possibilité d'ouverture aux conjoints si pertinent.

Objectifs

- Savoir organiser et assurer la transmission de ses connaissances et de son expérience.
- Réfléchir aux changements générés par le départ en retraite ; et aux enjeux et manières de bien vivre en retraite.
- Construire les bases de son projet de vie à la retraite.
- Connaître ses droits et devoirs et les démarches et modalités administratives préalables au départ (dossier de retraite).
- Vouloir et savoir prendre soin de son capital santé.
- Savoir gérer et transmettre son patrimoine (bases).

Nota : le choix des modules est composé selon les buts poursuivis par l'organisme et les attentes des collaborateurs.

Méthode pédagogique

- Maïeutique, animation de réflexion collective et individuelle.
- Didactique, apport de connaissances.
- Exercices physiques, mentaux, relaxation, jeux.
- Séquences de découverte et d'ouverture à soi-même.

Documentation remise

- Aide-mémoire par module.

PROGRAMME

Module « Transmission de mes compétences au sein de l'entreprise »

- Explorer mon parcours professionnel
- Identifier mes compétences, talents et contributions
- Organiser leur transmission

Module « Perception des changements, de ma vie professionnelle à ma vie demain »

- Prendre conscience des opportunités qu'offre la retraite
- Etre en mesure d'anticiper les principaux domaines de changement, entre vie professionnelle et vie demain
- Tracer individuellement ces changements

Module « Projet de vie à la retraite »

- Identifier et partager les principes de vie qui guident l'épanouissement individuel
- Mieux connaître mes atouts et ceux des autres
- Objectiver ma situation actuelle pour dégager des leviers d'action
- M'impliquer dans la durée pour préparer et vivre pleinement ma retraite

Module « Dossier retraite »

- Connaître les étapes du parcours administratif
- Comprendre les modes de liquidation, de calcul et de versement des pensions
- Faire évaluer / calculer les montants de pension

Module « Capital santé »

- Prendre conscience qu'agir pour bien vieillir est affaire d'engagement personnel
- Explorer les pratiques permettant de se maintenir en bonne forme
- Choisir individuellement certaines de ces pratiques

Module « Gestion patrimoniale »

- Percevoir le contexte, identifier les enjeux et les besoins d'information
- Etre averti des possibilités, de leurs conditions de réalisation et d'efficacité
- Choisir certains projets de gestion

Exemples de séquences de découverte et d'ouverture

En accompagnement / en préalable aux modules :

- Jeux projectifs
- Exercices de respiration, d'ancrage, d'étirement (observation de ses sensations et prise de conscience des bénéfices de l'exercice physique)
- Exercices de mémorisation (prise de conscience de l'intérêt des stratégies de mémorisation)
- Yoga du rire (prise de conscience des bénéfices du rire sur le bien-être et le lien social)
- Réveil musculaire (respiration, souplesse, tonus)
- Exercices de relaxation et de récupération, corporelle et mentale
- ...

Évaluation, conclusion de stage

Les parcours de formation

Présentation des parcours de formation

Les parcours proposés

Trois types de parcours de formation sont proposés :

- **parcours management appliqué ;**
- **parcours métiers ;**
- **parcours thématiques.**

Les principes

Les parcours de formation proposent un ensemble de modules sélectionnés.

Ils permettent :

- d'enseigner le socle des connaissances indispensable à la pratique d'un métier facilitant ainsi l'intégration des personnels récemment recrutés ;
- de favoriser la mobilisation de l'encadrement ;
- d'acquérir une qualification ou une certification interne ;
- de préparer une Validation des Acquis de l'Expérience - VAE -, et un perfectionnement des pratiques professionnelles.

Les enjeux

Le parcours de formation est un moment privilégié de rencontres, d'échanges répétés, inscrits dans la durée.

Il associe formation, management, évaluation et certification dans une démarche globale et cohérente. Il permet de révéler les potentiels humains et professionnels.

Les parcours de formation peuvent être élaborés sur mesure en fonction de vos besoins.

Le public

Les parcours de formation ont été élaborés pour les publics suivants :

- encadrement de proximité ;
- chargés de gestion locative ;
- gardiens.

L'organisation

Un parcours de formation peut comprendre les étapes suivantes :

- préparation et élaboration du parcours ;
- formation ;
- accompagnement et tutorat ;
- évaluation des connaissances ;
- certification par un jury interne.

Parcours management appliqué

Les principes

Le parcours de management appliqué est organisé autour de quatre principes :

- **un socle de connaissances théoriques** concernant les méthodes de management, de communication et d'animation d'équipe ;
- **des applications pratiques** sur des thématiques professionnelles : surveillance technique, sécurité technique, nettoyage, état des lieux, etc., permettant d'apprendre à :
 - transmettre des connaissances,
 - définir des objectifs,
 - anticiper,
 - programmer,
 - déléguer,
 - mettre en œuvre un management ancré sur des pratiques professionnelles ;
- **une évaluation** qui repose sur la réalisation après la formation, d'un projet de management : préparation, organisation et animation d'une réunion thématique avec son équipe ;
- **des ressources pédagogiques** très formalisées mises à disposition par l'ACET : supports multimédia, aide-mémoire, cahiers d'exercices, procédures de réalisation, etc., pour accompagner les responsables dans la réalisation d'actions de management.

Le public

La culture professionnelle de l'encadrement n'est généralement pas favorable à l'appropriation et la mise en œuvre de concepts de management (vécus souvent comme trop abstraits).

Le parcours de management appliqué facilite l'accès aux méthodes et aux attitudes que doit posséder tout responsable d'équipe.

Nos références

L'ACET a mis en place des actions de management appliqué pour plusieurs bailleurs sociaux :

- Paris Habitat OPH (OPAC de Paris) ;
- SCIC Habitat ;
- SNI ;
- Nantes Habitat.
- Val d'Oise Habitat.
- ...

PMGT 01 10 jours

Parcours organisé en
8 modules.

Public

Encadrement de proximité.

Objectifs

- Fournir des repères théoriques et méthodologiques sur les méthodes de management et sur l'organisation du travail.
- Maîtriser les outils et méthodes de communication et de circulation de l'information.
- Acquérir un savoir-faire pour mobiliser et animer les équipes.
- Mettre en œuvre des actions de management et animation d'équipe sur des thèmes concrets.
- Acquérir un savoir-faire pour apprécier et évaluer les compétences de son équipe.
- Apprendre à organiser une réunion de travail avec ses collaborateurs sur chacun des thèmes étudiés.

Méthode pédagogique

- Supports multimédia « Dynamique des relations », « Insécurité prévention et action », « Hygiène et nettoyage », « Sécurité technique ».
- Jeux de rôle.
- Animation de réunions.
- Méthode d'évaluation.

Documentation remise

- Aide-mémoire de synthèse pour chacun des thèmes abordés.

PROGRAMME

Module 1 - Approche du management appliqué et repères sur l'histoire de l'habitat social (1 jour)

- Approche méthodique du rôle de l'encadrement de proximité
- Qu'est-ce qu'une méthode ?
- Les différents domaines du management
- Repères sur l'histoire de l'habitat social

Module 2 - Méthodes de management et de communication (2 jours)

- Les différents styles de management
- Organiser le travail de son équipe
- Anticiper, programmer
- Déléguer, communiquer, exercer une autorité
- Exercices d'animation de réunions

Module 3 - Gestion des relations (2 jours)

- Présentation de la méthodologie « Dynamique des relations »
- Analyse des attitudes
- Analyse des causes des attitudes
- Règles de négociation
- Analyse des difficultés de relations avec les collaborateurs et application de la méthode « Dynamique des relations »
- Études de cas avec présentation de films

Module 4, 5, 6 et 7 - Management appliqué (4 jours - 1 jour par thème en discontinuité)

Les 4 thèmes étudiés :

- Les états des lieux
- La sécurité technique
- Le nettoyage
- L'insécurité

Ces thèmes sont considérés comme les plus sensibles pour conduire un management de proximité

Pour chacun des thèmes :

- Analyse du contenu pédagogique
- Acquisition de méthodes pédagogiques pour l'animation de réunions thématiques
- Entraînement à l'animation avec les différents supports
- Étude du guide d'animation

- Réalisation d'exercices adaptés à chaque thème

Les thèmes mis en application doivent permettre à l'encadrement de proximité de :

- Programmer des actions
- Préparer des éléments à étudier
- Définir des objectifs à atteindre
- Prévenir et anticiper les difficultés
- Prévoir des délégations de tâches
- Savoir conduire et organiser des réunions thématiques
- Conduire des projets avec son équipe

Module 8 - Évaluation (1 jour)

L'évaluation comprend 4 étapes :

- Préparation d'une réunion thématique
- Animation d'une réunion avec son équipe
- Rédaction d'un compte rendu de réunion
- Restitution orale des travaux réalisés devant un jury interne et en présence de tous les participants

L'évaluation est associée à un engagement personnel de mener une action de management après la formation

L'évaluation permet de développer des compétences collectives en réunissant les compétences individuelles et les échanges de pratique

Remise d'une certification interne de qualification professionnelle

Prolongement de l'action

Les participants s'engagent à :

- Prévoir un plan d'action sur 6 mois avec leur équipe
- Mettre en œuvre des chantiers de progrès
- Organiser au minimum deux autres réunions thématiques pendant cette période
- Restituer un bilan des actions réalisées

Parcours métiers

Les parcours proposés

Quatre types de parcours de formation sont proposés :

- **parcours d'intégration : les bases du métier de gardien ;**
- **parcours de qualification : métier de gardien ;**
- **parcours de qualification : métier de chargé de gestion locative ;**
- **parcours de qualification : métier d'assistant technique.**

Les principes

Les parcours métiers proposent un ensemble de modules sélectionnés permettant de :

- mieux intégrer le personnel récemment recruté ;
- perfectionner le personnel sur tous les aspects du métier ;
- valoriser la fonction ;
- développer l'échange de pratiques ;
- révéler les potentiels et les savoir-faire ;
- délivrer une certification interne des compétences ;
- donner une visibilité et une cohérence à l'investissement formation.

Les enjeux

Il s'agit de permettre au personnel récemment recruté une meilleure intégration dans l'entreprise.

Il s'agit de proposer ensuite des perspectives de professionnalisation avec une qualification reconnue.

Les parcours métiers créent une dynamique qui facilite l'émergence d'une compétence collective.

Le public

Les parcours métiers ont été élaborés pour les publics suivants :

- gardiens récemment recrutés (parcours d'intégration) ;
- gardiens ou chargés de gestion locative (parcours de qualification).

Parcours d'intégration : les bases du métier de gardien

PGAR 01 8 jours

Parcours organisé en quatre modules de deux jours. Modules adaptables.

Public

Gardien.

Tout gestionnaire d'immeuble récemment recruté.

Enjeux

Ce parcours propose les fondamentaux du métier : bases relationnelle, technique, juridique et de propreté.

Il permet au nouveau gardien d'acquies des réflexes professionnels en maîtrisant les logiques de ses interventions.

Le parcours d'intégration facilite les échanges de pratiques et permet de développer une culture professionnelle.

Objectifs

- Initier le gardien à la gestion des relations avec les locataires, à la surveillance technique et à la propreté des immeubles et des équipements.
- Développer un savoir-faire permettant l'intervention du personnel.
- Responsabiliser le personnel.
- Valoriser la fonction.
- Accroître la qualité de service.

Méthode pédagogique

- L'ensemble des supports multimédia.

Documentation remise

- Plusieurs aide-mémoire par module de formation.

PROGRAMME

Module 1 - Amélioration des relations : gestion des conflits avec les locataires (2 jours)

- Méthodologie "Dynamique des relations"
 - Analyse des attitudes.
 - Compréhension des causes.
 - Règles de négociation.
- Étude de cas filmés sur différentes tâches professionnelles nécessitant de nombreuses relations avec les locataires
 - État des lieux.
 - Visite de logements.
 - Entretien.
 - Services rendus.
 - Encaissement des loyers.
 - Respect des règlements.

Module 2 - Surveillance des immeubles (2 jours avec application pratique sur site)

- Vocabulaire technique de base sur la connaissance des différents éléments de l'immeuble
 - Parties communes.
 - Hall d'entrée.
 - Paliers.
 - Couloirs.
 - Sous-sols.
 - Locaux techniques.
- Parties extérieures
 - Toitures.
 - Façades et pignons.
 - Espaces verts.
 - Éclairages.
 - Jeux d'enfants.
 - Accès aux bâtiments.
- Analyse des désordres courants
- Conseils de surveillance et d'entretien
- Entretien préventif et mesures conservatoires de sécurité
- Application pratique sur site

Module 3 - Bases réglementaires (2 jours)

- Les lois sur le logement
- Analyse de l'évolution des textes juridiques
 - Le contrat de location.
 - La souscription du contrat.
 - Le transfert du bail.
 - Les obligations du bailleur et du locataire.
 - Les troubles locatifs.
- Les états des lieux
 - Les aspects juridiques.
 - Les responsabilités.

- Les réparations locatives
- Les charges récupérables

Module 4 - Interventions de nettoyage : méthodes, matériels et produits (2 jours)

- Connaissances de base
 - Hygiène, sécurité et salissures.
 - Revêtements, produits et matériels.
- Méthodes de nettoyage
 - Balayage à sec.
 - Balayage humide.
 - Lavage au balai espagnol.
 - Lavage à plat.
 - Monobrosse.
- Diagnostic et méthodes de nettoyage des salissures spécifiques
- Nettoyage de surfaces et lieux spécifiques
- La sécurité : conseils
- Pratique sur site

Parcours de qualification : métier de gardien

PGAR 03 22 jours

Parcours organisé en dix modules de deux à trois jours. Modules et durées adaptables.

Public

Gardien.

Enjeux

Ce parcours permet l'évolution et la modernisation du métier.

Il s'inscrit dans la durée en tant que projet personnel et professionnel.

Il assure une forte reconnaissance professionnelle.

Il associe formation, accompagnement et évaluation dans une démarche globale et cohérente.

Le parcours doit permettre :

- D'associer l'encadrement à l'évaluation de leurs collaborateurs.
- De délivrer aux gardiens une certification interne de qualification professionnelle.
- De préparer les gardiens à la VAE (validation des acquis de l'expérience professionnelle).

Objectifs

- Permettre le perfectionnement sur tous les aspects du métier de gardien.
- Développer un savoir-faire permettant l'autonomie du personnel.
- Responsabiliser le personnel.
- Valoriser la fonction.
- Accroître la qualité des prestations.

Méthode pédagogique

- Supports multimédia.
- Études de cas.
- Mise en application pratique.
- Exercices de groupe.
- Projet personnel.
- Jeux de rôle.

Documentation remise

- Plusieurs aide-mémoire par module de formation.

PROGRAMME

Module 1 - Amélioration des relations avec les locataires (3 jours)

- Méthodologie "Dynamique des relations"
 - Analyse des attitudes, compréhension des causes, règles de négociation.
- Étude de cas filmés sur différentes tâches professionnelles

Module 2 - Insécurité (2 jours)

- Notions de base
 - La justice.
 - Le recours des victimes.
 - Le classement des infractions.
- Les troubles locatifs
 - Appréciations.
 - Moyens d'action.
- Les incivilités
- Les situations à risques
- La prévention de l'insécurité
- Le soutien du personnel

Modules 3 et 4 - Surveillance des immeubles et des équipements – Suivi et réception des travaux (2 x 2 jours)

- Vocabulaire technique de base sur la connaissance des différents espaces de l'immeuble
- Diagnostic des désordres courants
- Conseils de surveillance et d'entretien
- Simulations pratiques sur site
- Suivi et réception des travaux

Module 5 - Sécurité des immeubles et des équipements (2 jours)

- Analyse des causes des incidents et des accidents
 - Incendie, électricité, gaz et chauffage, VMC, dégâts des eaux, chute d'objets, chute de personnes, accès aux bâtiments...
- Les responsabilités
- La prévention, la protection, l'intervention
- Inventaire des points sensibles (remise d'un guide sécurité)
- Simulation pratique sur site

Module 6 - État des lieux d'entrée – Visite conseil – Réparations locatives (3 jours)

- État des lieux d'entrée
 - Aspect relationnel.
 - Aspect juridique.
 - Aspect technique.

- Les réparations locatives
- La visite conseil
- Simulation pratique sur site

Module 7 – Nettoyage (2 jours)

- Les bases
- Hygiène et propreté
- Les supports, les produits, le matériel
- Les méthodes de nettoyage
- La surveillance et le contrôle du nettoyage
- Simulations pratiques sur site

Module 8 - Bases réglementaires (2 jours)

- Le contrat de location
- Le loyer et les charges
- Les impayés et le contentieux
- Les charges récupérables
- Les obligations bailleurs et locataires

Module 9 - Savoir se situer par rapport aux autres cultures (2 jours)

- Analyse des différents types de culture
- Appréciation des comportements culturels
 - Les stéréotypes.
 - Le temps, l'espace, la famille.
 - Les différents types de parenté.
 - La circulation des enfants.
 - L'hospitalité, l'aide.
 - La communication, les rites d'interaction.

Module 10 - Gestes et postures : nettoyage – Manipulation des conteneurs (2 jours)

- Le squelette et son approche morphologique
- Les déformations permanentes – Les pathologies.
- Les différentes formes d'accidents.
- Les bonnes habitudes à adopter pour se protéger lors d'interventions de :
 - Nettoyage des sols et des escaliers.
 - Nettoyage des vitres en hauteur.
 - Manipulation des conteneurs.
- Pratique sur site et en salle

Chaque module du parcours donne lieu à une évaluation périodique.

Les participants ayant réussi leur évaluation recevront pour chaque module un certificat interne de qualification professionnelle.

Parcours de qualification : métier de chargé de gestion locative

PGLO 03 12 jours

Parcours organisé en six modules adaptables.

Public

Chargé de gestion locative.

Enjeux

Ce parcours permet l'évolution et la modernisation du métier.

Il s'inscrit dans la durée en tant que projet personnel et professionnel.

Il assure une forte reconnaissance professionnelle.

Il associe formation, accompagnement et évaluation dans une démarche globale et cohérente.

Le parcours doit permettre :

- De développer une meilleure polyvalence de la fonction sur les aspects : location, impayé et commercial.
- De faciliter les échanges de pratiques ainsi que les initiatives vers les partenaires extérieurs.
- De délivrer une certification interne de qualification professionnelle.

Objectifs

- Valoriser le métier.
- Faire évoluer les compétences.
- Mettre à jour le savoir-faire.
- Développer les échanges de pratiques.
- Acquérir de nouvelles méthodes de travail.
- Permettre une meilleure polyvalence des tâches.

Méthode pédagogique

- Supports multimédia.
- Études de cas.
- Mise en application pratique.
- Exercice de groupe.
- Projet personnel.
- Jeux de rôle.

Documentation remise

- Plusieurs aide-mémoire de synthèse par module de formation.

PROGRAMME

Module 1 - Aspects relationnel et commercial (2 jours)

- Dynamique des relations
 - Les troubles de voisinage.
 - Le respect des règlements.
 - Attitudes commerciales.
- Traitement des demandes et réclamations
- Méthodes de communication

Module 2 - Aspects juridique et réglementaire (2 jours)

- Le contrat de location : obligations et droits des bailleurs et des locataires
- Les attributions de logement
- Les états des lieux : entrée, visite conseil, sortie, chiffrage. Repères sur les bases essentielles
- Les réparations locatives
- Les charges récupérables

Module 3 - Traitement et relance des impayés (2 jours)

- Détection des risques d'insolvabilité
- Traitement social de l'impayé
- Mesures d'accompagnement

Module 4 – Accompagnement et suivi social (2 jours)

- Les différentes mesures d'aide sociale
- Les partenariats
- Les techniques relationnelles appropriées

Module 5 : Travailler en équipe (2 jours)

- Améliorer la circulation de l'information
- Animer des réunions
- S'exprimer en s'adaptant au public

Module 6 - Savoir se situer par rapport à d'autres cultures (2 jours)

- Analyse des différents types de culture
- Appréciation des comportements culturels
 - Les stéréotypes.
 - Le temps, l'espace, la famille.
 - Les différents types de parenté.
 - La circulation des enfants.
 - L'hospitalité, l'aide.
 - La communication, les rites d'interaction.

Chaque module du parcours donne lieu à une évaluation périodique.

Les participants ayant réussi leur évaluation recevront pour chaque module un certificat interne de qualification professionnelle.

Parcours de qualification : métier d'assistant technique

PTEC 01 12 jours

Parcours organisé en six modules.
Chaque module peut être proposé de manière autonome.

Public

Assistant technique.
Surveillant de travaux.
Gardien.

Enjeux

Ce parcours permet l'évolution ou la promotion aux métiers techniques. Il associe formation, accompagnement et évaluation dans une démarche globale et cohérente.

Objectifs

- Maîtriser le vocabulaire technique des espaces et des équipements.
- Savoir réaliser des diagnostics de désordres courants.
- Connaître et assurer le suivi des interventions sous contrat d'entretien.
- Avoir des méthodes pour effectuer le relevé des désordres.
- Connaître les assurances construction.
- Savoir réaliser une commande de travaux.
- Acquérir des méthodes de suivi, de contrôle et de réception des travaux.
- Savoir faire un constat de l'état d'un logement.
- Savoir faire une proposition de remise en état des logements.

Méthode pédagogique

- Supports pédagogiques multimédia.
- Application pratique sur site.
- Études de cas.
- Exercices en groupes.

Documentation remise

- Plusieurs aide-mémoire de synthèse par module de formation.

PROGRAMME

Modules 1 et 2 - Surveillance des immeubles et des équipements – Commande, suivi et réception des travaux (2 x 2 jours)

- Vocabulaire technique de base sur la connaissance des différents espaces de l'immeuble
- Diagnostic des désordres courants
- Conseils de surveillance et d'entretien
- Simulations pratiques sur site
- Suivi et réception des travaux

Module 3 - Surveillance technique du logement (2 jours)

- Analyse des causes des désordres
- Étude technique par corps d'État
 - Vocabulaire technique.
 - Analyse des désordres.
 - Conseils d'entretien préventif.
- Règles de sécurité

Module 4 - Remise en état des logements avant relocation (2 jours)

- Rappel des obligations du bailleur (loi du 6 juillet 1989)
- La commande de travaux
- Le suivi, le contrôle et la réception des travaux
- La mise en œuvre d'une démarche qualité

Module 5 - Sécurité technique (2 jours)

- Savoir identifier les risques : incendie, gaz, électricité, eau, chute d'éléments du bâti
- Apprendre à mettre en œuvre des mesures de prévention et de protection
- Savoir faire appel aux intervenants en matière de sécurité (police, pompiers, service d'urgence...)
- Connaître les responsabilités civiles et pénales

Module 6 - L'assurance construction et la gestion des sinistres (2 jours)

- Connaître et analyser les textes législatifs réglementaires en matière d'assurance construction
- Savoir se repérer dans la garantie dommage-ouvrage
- Comprendre les procédures de règlement des sinistres

Chaque module du parcours donne lieu à une évaluation périodique.

Les participants ayant réussi leur évaluation recevront pour chaque module un certificat interne de qualification professionnelle.

Évaluation, conclusion du stage

Parcours thématiques

Les parcours proposés

Trois parcours thématiques sont proposés :

- parcours thématique 1 : assurer la sécurité des salariés ;
- parcours thématique 2 : surveiller et améliorer la qualité des travaux ;
- parcours thématique 3 : améliorer les attitudes commerciales

Les principes

Ces parcours sont construits autour d'une thématique professionnelle présentant les enjeux importants liés aux obligations légales de l'employeur, du bailleur et à l'amélioration de la qualité de service due aux locataires.

La réussite à un parcours thématique permet de reconnaître et de valoriser une compétence forte dans un domaine professionnel.

Les modalités pratiques

Chaque stagiaire peut s'inscrire à la totalité ou à une partie du parcours.

L'inscription au parcours entraîne la participation aux modalités d'évaluation.



Parcours thématique 1 : assurer la sécurité des salariés

PSEC 01

12 jours

Parcours organisé en six modules.
Chaque module peut être proposé de manière autonome.

Public

Gardien.
Personnel d'immeuble.
Personnel d'accueil.

Objectifs

- Apprécier les risques liés à l'activité.
- Savoir se protéger efficacement.
- Respecter la réglementation du travail.
- Savoir identifier les risques : incendie, gaz, électricité...
- Apprendre à mettre en œuvre des mesures de prévention et de protection.
- Savoir se situer par rapport aux troubles de voisinage, aux incivilités et aux infractions.
- Savoir mesurer les risques et ne pas se mettre en danger.
- Réduire la pénibilité, le stress et les accidents du travail.

Méthode pédagogique

- Supports pédagogiques multimédia.
- Application pratique sur site.
- Études de cas.
- Exercices en groupes.
- Jeux de rôle.

Documentation remise

- Plusieurs aide-mémoire de synthèse par module de formation.

PROGRAMME

Module 1 - Sécurité du travail (2 jours)

- Approche sur la prévention des risques professionnels
- Les risques spécifiques à certaines activités
 - Manipulation et traitement des ordures ménagères.
 - Port de charges et gestes et postures.
 - Utilisation des produits de nettoyage.
 - Utilisation d'un matériel à moteur.

Module 2 - Sécurité technique des immeubles (2 jours)

- Analyse des causes des incidents et des accidents
 - Incendie, électricité, gaz et chauffage, VMC, inondations, chute d'objets, chute de personnes, accès aux bâtiments...
- Les responsabilités
- La prévention, la protection, l'intervention
- Inventaire des points sensibles (remise d'un guide sécurité)
- Simulation pratique sur site

Module 3 - Savoir se situer face aux problèmes d'insécurité (2 jours)

- Notions de base
 - La justice.
 - Le recours des victimes.
 - Le classement des infractions.
- Les troubles locatifs
 - Appréciations.
 - Moyens d'action.
- Les incivilités
- Les situations à risques
- La prévention de l'insécurité
- Le soutien du personnel

Module 4 - Drogues et toxicomanies : prévention (2 jours)

- Connaître les différents produits et leurs effets
- Comprendre le comportement des usagers
- Gérer les relations avec les usagers
- Les causes et facteurs d'usage de drogues
- Les bases de l'aide et des soins
- La sécurité dans les immeubles
- La présence de seringues
- Les groupes et les bandes : quelles attitudes ? comment se protéger ?

Module 5 - Gestes et postures (2 jours)

- Le squelette et son approche morphologique
- Les déformations permanentes – Les pathologies
- Les différentes formes d'accidents
- Les bonnes habitudes à adopter pour se protéger lors d'interventions de :
 - Nettoyage des sols et des escaliers.
 - Nettoyage des vitres en hauteur.
 - Manipulation des conteneurs.
- Pratique sur site et en salle

Module 6 - Être à l'aise en situation de stress (2 jours)

- Identifier les sources de stress dues à la fonction
- Comment gérer le stress ?
- Les techniques de communication
- L'affirmation de soi
- Les techniques de relaxation

Chaque module du parcours donne lieu à une évaluation périodique.

Les participants ayant réussi leur évaluation recevront pour chaque module un certificat interne de qualification professionnelle.

Parcours thématique 2 : surveiller et améliorer la qualité des travaux

PSUR 01 8 jours

Parcours organisé en quatre modules. Chaque module peut être proposé de manière autonome.

Public

Encadrement de proximité.
Gardien.

Objectifs

- Maîtriser le vocabulaire technique des espaces et des équipements.
- Savoir réaliser des diagnostics de désordres courants.
- Connaître et assurer le suivi des interventions sous contrat d'entretien.
- Avoir des méthodes pour effectuer le relevé des désordres.
- Connaître les assurances construction.
- Savoir réaliser une commande de travaux.
- Acquérir des méthodes de suivi, de contrôle et de réception des travaux.
- Savoir faire un constat de l'état d'un logement.
- Savoir faire une proposition de remise en état des logements.

Méthode pédagogique

- Supports pédagogiques multimédia.
- Application pratique sur site.
- Études de cas.
- Exercices en groupes.

Documentation remise

- Plusieurs aide-mémoire de synthèse par module de formation.

PROGRAMME

Modules 1 et 2 - Surveillance des immeubles et des équipements – Commande, suivi et réception des travaux (2 x 2 jours)

- Vocabulaire technique de base sur la connaissance des différents espaces de l'immeuble
- Diagnostic des désordres courants
- Conseils de surveillance et d'entretien
- Simulations pratiques sur site
- Suivi et réception des travaux

Module 3 - Surveillance technique du logement (2 jours)

- Analyse des causes des désordres
- Étude technique par corps d'état
 - Vocabulaire technique.
 - Analyse des désordres.
 - Conseils d'entretien préventif.
- Règles de sécurité

Module 4 - Remise en état des logements avant relocation (2 jours)

- Rappel des obligations du bailleur (loi du 6 juillet 1989)
- La commande de travaux
- Le suivi, le contrôle et la réception des travaux
- La mise en œuvre d'une démarche qualité

Chaque module du parcours donne lieu à une évaluation périodique.

Les participants ayant réussi leur évaluation recevront pour chaque module un certificat interne de qualification professionnelle.

Parcours thématique 3 : améliorer les attitudes commerciales

PDYN 01 12 jours

Parcours organisé en six modules.
Chaque module peut être proposé de manière autonome.

Public

Encadrement de proximité.
Gardien. Chargé de gestion locative. Chargé d'accueil.
Personnel de proximité.

Objectifs

- Acquérir une méthodologie permettant d'améliorer les relations avec les locataires.
- Améliorer la qualité du service rendu.
- Avoir un souci commercial dans les relations avec les locataires.
- Savoir accueillir en face à face direct.
- Savoir accueillir au téléphone.
- Avoir des repères pour apprécier les différentes cultures.
- Prendre conscience de ses réactions au stress.
- Développer des techniques anti-stress.
- Rappeler les principes de base de toute action de communication.

Méthode pédagogique

- Supports pédagogiques multimédia.
- Application pratique sur site.
- Études de cas.
- Exercices en groupes.
- Jeux de rôle.

Documentation remise

- Plusieurs aide-mémoire de synthèse par module de formation.

PROGRAMME

Module 1 - Dynamique des relations et attitudes commerciales (2 jours)

- Méthodologie "Dynamique des relations"
 - Analyse des attitudes, compréhension des causes, règles de négociation.
- Étude de cas filmés sur différentes tâches professionnelles

Module 2 - Méthodes de communication (2 jours)

- La communication par les supports
 - Traitement de l'information.
 - Mémorisation de l'information.
 - Rédaction d'un rapport, d'une note, d'une affiche.
 - L'entretien téléphonique.
- La communication relationnelle

Module 3 - Techniques d'accueil de la clientèle (2 jours)

- Sensibilisation aux enjeux et aux objectifs de l'accueil
- Les comportements d'accueil
- L'écoute, la gestuelle, le choix de mots, la maîtrise de soi...
- Entraînement pratique aux attitudes d'accueil
- Savoir conduire un entretien
- Savoir donner suite, orienter, passer les relais
- Traitement des situations particulières

Module 4 - Visite commerciale du logement (2 jours)

- Préparation à la visite commerciale
- La visite guidée argumentée
 - Première réception dans la loge.
 - De la loge au logement.
 - Visite de l'appartement.
 - La sortie du logement.
- Méthodologie relationnelle et argumentaire de conclusion de visite

Module 5 - Savoir se situer par rapport aux autres cultures (2 jours)

- Analyse des différents types de culture
- Appréciation des comportements culturels
 - Les stéréotypes.
 - Le temps, l'espace, la famille.
 - Les différents types de parenté.
 - La circulation des enfants.
 - L'hospitalité, l'aide.
 - La communication, les rites d'interaction.

Module 6 - Être à l'aise en situation de stress (2 jours)

- Identifier les sources de stress dues à la fonction
- Comment gérer le stress ?
- Les techniques de communication
- L'affirmation de soi
- Les techniques de relaxation

Chaque module du parcours donne lieu à une évaluation périodique.

Les participants ayant réussi leur évaluation recevront pour chaque module un certificat interne de qualification professionnelle.